Les
PUBLICATIONS
DU QUÉBEC

Office de la langue française

Rapport annuel 1990-1991

Québec

92-02924/

Ce rapport annuel a été rédigé
à l'Office de la langue française

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1279, boulevard Charest Ouest
Québec (Québec)
G1N 4K7

Dépôt légal — 3e trimestre 1991
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-551-14844-8
ISSN : 0707-1795

© Gouvernement du Québec

Québec, septembre 1991

Monsieur Jean-Pierre Saintonge
Le Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Président,

Conformément à la Charte de la langue française (L.R.Q., chap. C-11, art. 119), je suis heureux de vous transmettre le rapport des activités de l'exercice 1990-1991 de l'Office de la langue française.

Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités de l'Office et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre responsable de
l'application de la Charte
de la langue française,

Claude Ryan

Montréal, septembre 1991

Monsieur Claude Ryan
Ministre responsable de l'application de la Charte
de la langue française
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de l'article 119 de la Charte de la langue française, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport des activités de l'Office de la langue française au 31 mars 1991.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président,

Jean-Claude Rondeau

Table des matières

Présentation 11

Organigramme 24

Première partie
Office de la langue française

1.1 Mission 13
1.2 Mandat 13
1.2.1 Généralisation de l'usage du français 13
1.2.2 Recherche linguistique et terminologie 13
1.2.3 Rôle réglementaire et administratif 13
1.3 Organisation 13
1.3.1 Membres de l'Office 13
1.3.2 Corps administratif 14
1.3.3 Organigramme 14

Deuxième partie
Orientations reliées à la francisation des milieux de travail, du commerce et des affaires

2.1 Accélérer la certification des entreprises et des organismes de l'Administration 15
2.1.1 Programme de certification des entreprises 15
2.1.2 Programme de certification des organismes de l'Administration 17
2.2 Accentuer les efforts dans le domaine de la permanence de la francisation 18
2.2.1 Programme de permanence de la francisation dans les entreprises 18
2.2.2 Programme de permanence de la francisation dans les organismes de l'Administration 18
2.3 Inviter et inciter les entreprises employant de 10 à 49 personnes à participer activement à la francisation du Québec 19
2.3.1 Programme de promotion du français dans les entreprises employant de 10 à 49 personnes 19
2.4 Rallier, de façon active et soutenue, tous les partenaires autour des défis actuels et futurs de la francisation 20
2.4.1 Programme de concertation avec les partenaires 20
2.4.2 Programme de promotion du français dans l'informatique 21
2.4.2.1 Études et recherches 21
2.4.3 Programme de soutien financier à la promotion du français dans les entreprises 21
2.4.4 Subventions aux centrales syndicales 23
2.4.5 Soutien aux comités de francisation 23
2.5 Associer davantage la communauté anglophone à la francisation des milieux de travail, du commerce et des affaires 26
2.6 Sensibiliser et associer à la francisation les communautés culturelles et les immigrants 26
2.7 Assurer la réalisation des autres programmes reliés à la francisation 26
2.7.1 Ententes particulières pour les sièges sociaux et les centres de recherche 26
2.7.2 Examens de français 26
2.7.3 Application de l'article 23 27
2.7.4 Application de l'article 46 27

Troisième partie
Orientations reliées à la recherche linguistique et à la terminologie

3.1 Évaluer périodiquement les besoins et établir sur cette base les priorités en matière de recherche, de normalisation, de terminologie et d'assistance linguistique 29
3.1.1 Exploitation du système de gestion de la demande 29
3.2 Assurer en coopération avec tous les partenaires de la francisation une production adéquate des ressources linguistiques et terminologiques dont le Québec a besoin pour réussir la francisation et, en particulier, celle des entreprises et des organismes de l'Administration 29
3.2.1 Recherches terminologiques 29
3.2.1.1 Lexiques et vocabulaires 29
3.2.1.2 Outils d'implantation 30
3.2.2 Ouvrages documentaires 30
3.2.3 Optimisation du contenu de la Banque de terminologie du Québec 30
3.2.4 Optimisation des systèmes de la Banque de terminologie du Québec 30
3.2.5 Programme d'officialisation 30
3.2.6 Subventions à la recherche linguistique et terminologique 31

3.3 Favoriser la diffusion et susciter l'implantation des terminologies en vue d'une francisation réelle et durable 31

3.3.1 Programme d'implantation terminologique **31**

3.3.2 Programme d'assistance linguistique et terminologique **32**

3.3.2.1 Consultations linguistiques et terminologiques **32**

3.3.2.2 Implantation du Téléphone linguistique **32**

3.3.2.3 Implantation de la Banque de terminologie du Québec **33**

3.3.2.4 Chroniques linguistiques **34**

3.3.2.5 Promotion du français **34**

3.3.2.6 Séances de perfectionnement en français **34**

3.3.2.7 Production et diffusion de périodiques **34**

3.3.2.8 Production et diffusion de publications **35**

Quatrième partie
Orientations organisationnelles

4.1 Assurer la conformité de ses produits et de ses services aux besoins des clientèles dans le cadre d'une francisation réelle et durable 37

4.1.1 Projet qualité **37**

4.1.2 Évaluation des programmes, des produits et des services **37**

4.2 Assurer à l'interne un climat qui favorise la motivation, l'efficacité et la fierté de tous les membres du personnel 37

4.2.1 Communications internes **37**

4.2.2 Implantation de la bureautique **37**

4.2.3 Systèmes informatiques **38**

4.2.4 Bibliothèques **38**

4.2.5 Gestion des ressources humaines **38**

4.2.5.1 Répartition du personnel **38**

4.2.6 Administration **40**

4.2.6.1 Budget de l'exercice **40**

4.3 Assurer à l'Office le rayonnement institutionnel nécessaire à la réalisation du mandat qui lui est confié par la Charte de la langue française 41

4.3.1 Expositions **41**

4.3.2 Relations de presse **41**

4.3.3 Publicité **41**

4.3.4 Participation à des congrès, colloques et manifestations diverses **42**

4.3.5 Renseignements et accueil **42**

4.3.6 Lancements **42**

4.3.7 Activités internationales **42**

4.3.7.1 Coopération bilatérale et multilatérale **42**

4.3.7.2 Réseau international de néologie et de terminologie (RINT) **43**

4.3.7.3 Observatoire québécois des industries de la langue **43**

4.3.7.4 Colloque international sur les industries de la langue **43**

Cinquième partie
Orientations et planification stratégique 1991-1996

5.1 Orientations 1991-1996 45

5.1.1 Accélérer la francisation dans les entreprises appartenant à des secteurs prioritaires de développement économique **45**

5.1.2 Investir davantage dans le programme de permanence de la francisation **45**

5.1.3 Développer le programme d'intervention auprès des entreprises employant de 10 à 49 personnes **45**

5.1.4 Joindre directement les anglophones et les allophones **45**

5.1.5 Collaborer avec les établissements de formation des jeunes et des adultes **45**

5.1.6 Centrer la production linguistique et terminologique sur les secteurs prioritaires **46**

5.1.7 Développer l'autonomie des usagers de l'assistance linguistique et terminologique **46**

5.1.8 Franciser l'informatique **46**

5.2 Moyens stratégiques pour réaliser ces orientations 46

5.2.1 Adaptation des programmes selon les secteurs d'activité économique **46**

5.2.2 Revitalisation des comités de francisation **46**

5.2.3 Partenariat **46**

5.2.4 Approche thématique de certaines réalités du milieu du travail **47**

5.2.5 Stratégie de mise en marché **47**

5.2.6 Convergence des interventions **47**

5.2.7 Rayonnement de l'Office **47**

Membres de l'Office

Monsieur Jean-Claude Rondeau, président

Madame Alison d'Anglejan-Chatillon
Messieurs Fernand Daoust,
Aimé Gagné,
Gaston Dugas

Présentation

Le présent rapport annuel contient les renseignements statistiques nécessaires à la compréhension et au suivi des divers programmes administrés par l'Office de la langue française.

La première partie présente la mission, le mandat et l'organisation de l'Office. Les trois autres parties font état des réalisations de l'Office, en 1990-1991, à l'égard des orientations reliées à la francisation des milieux de travail, du commerce et des affaires, à celles se rapportant à la recherche linguistique et à la terminologie et enfin à celles d'ordre organisationnel. La cinquième partie est consacrée à la présentation des nouvelles orientations et de la planification stratégique 1991-1996, élaborées au cours de l'exercice 1990-1991.

Au cours de l'exercice 1990-1991, un certain nombre de faits saillants ont marqué l'activité de l'Office de la langue française. En matière de francisation des milieux de travail, du commerce et des affaires, des progrès significatifs ont été accomplis. Ainsi, le bilan cumulatif de la certification des entreprises montre une évolution constante : en fin d'exercice, 73,5 % des entreprises sont certifiées par rapport à 71,2 % en 1989-1990. En outre, l'Office a accentué ses efforts dans le domaine de la permanence de la francisation. Il a repris contact avec 720 entreprises qui détiennent déjà leur certificat de francisation, afin de maintenir l'engagement de celles-ci quant à l'utilisation du français comme langue de travail. Par ailleurs, 1 050 entreprises employant de 10 à 49 personnes et oeuvrant dans divers secteurs d'activité ont reçu la visite de représentants de l'Office. Les résultats de ces rencontres ont été encourageants, car même si ces entreprises ne sont pas astreintes à l'application de programmes de francisation, elles sont généralement disposées à faire du français leur langue de travail.

En ce qui concerne la certification des organismes de l'Administration, elle est très avancée puisque près de 94 % de ceux-ci possèdent un certificat de conformité. Dans le but de promouvoir le français dans ce secteur, l'Office a organisé, en 1990-1991, quatre séances d'information à l'intention des intervenants de plus d'une quarantaine de ministères et d'organismes gouvernementaux.

L'Office a continué, en 1990-1991, de s'intéresser de façon particulière à la promotion du français dans l'informatique, par exemple en participant à l'élaboration d'une politique d'achat comportant des clauses linguistiques. Les partenaires de l'Office ont également présenté des projets d'un grand intérêt dans le cadre du Programme de soutien financier pour la promotion du français dans les entreprises et du Programme de soutien aux centrales syndicales. Ces programmes sont destinés à favoriser la mise en oeuvre de projets qui doivent contribuer à la francisation des milieux de travail.

En matière de production et de diffusion terminologiques, on souligne des réalisations majeures. En plus d'avoir augmenté de 7 % le nombre de consultations téléphoniques données dans l'ensemble des régions du Québec, notamment à des entreprises en cours de francisation, l'Office a implanté, dans la région de Montréal, un nouveau service de diffusion linguistique automatisé et interactif dont le succès est remarquable : le Téléphone linguistique.

Afin d'assurer un meilleur soutien aux activités de francisation, plus de douze ouvrages terminologiques et documentaires ont été produits, de même qu'une vingtaine d'outils d'implantation s'adressant particulièrement aux entreprises. Plus d'une soixantaine d'outils d'implantation terminologique touchant divers domaines d'activité sont actuellement diffusés auprès des entreprises québécoises.

Plusieurs actions ont été entreprises, en 1990-1991, afin d'optimiser le contenu et les systèmes de la Banque de terminologie du Québec. La BTQ a enregistré plus d'heures d'utilisation au cours du dernier exercice, en partie grâce à l'adoption d'une nouvelle tarification pour les abonnés. De plus, l'Office a joué un rôle de premier plan dans l'organisation du Colloque international sur les industries de la langue et pour la création de l'Observatoire québécois des industries de la langue.

Enfin, grâce à la réalisation de diverses recherches au cours de la dernière année, nous disposons de nouvelles données, sur la francisation des entreprises en particulier.

En 1991-1992, l'Office de la langue française poursuivra son action en fonction des orientations 1991-1996 approuvées par les membres de l'Office. Ces orientations ont fait l'objet d'une consultation du personnel et elles donneront lieu à une évaluation annuelle, de même qu'à une révision en fonction de l'évolution de la francisation du Québec.

Première partie
Office de la langue française

1.1 Mission

L'Office de la langue française est un organisme gouvernemental voué à la promotion du statut et de la qualité du français au Québec, dans les entreprises et les organismes de l'Administration.

L'Office remplit sa mission par l'implantation et le maintien du français de même que par la production et la diffusion de produits et de services linguistiques et terminologiques.

Les catégories prioritaires de sa clientèle sont identifiées dans la loi. L'Office doit de plus adapter ses produits et ses services en fonction des besoins d'une francisation réelle et durable.

1.2 Mandat

En vertu de l'article 100 de la Charte de la langue française, l'Office exerce donc un double mandat :

1.2.1 Généralisation de l'utilisation du français

Veiller à ce que le français devienne, le plus tôt possible, la langue des communications, du travail, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises.

1.2.2 Recherche linguistique et terminologie

Définir et conduire la politique québécoise en matière de recherche linguistique et de terminologie.

Le second volet de ce mandat doit s'interpréter à la lumière du Préambule de la Charte de la langue française qui rappelle la volonté du Québec de faire du français « la langue de l'État et de la Loi, aussi bien que la langue normale et habituelle du travail, de l'enseignement, des communications, du commerce et des affaires ». La définition et la conduite de la politique québécoise en matière de recherche linguistique et de terminologie doivent viser cet objectif fondamental.

Alors que la plupart des dispositions relatives à la langue d'enseignement relèvent du ministre de l'Éducation, c'est à l'Office de la langue française qu'il revient de s'assurer de la généralisation de l'utilisation du français dans les milieux de travail.

En tant que responsable de la politique québécoise en matière de recherche linguistique et de terminologie, l'Office doit normaliser et diffuser les termes et expressions qu'il approuve; il peut instituer des commissions de terminologie auprès des ministères et organismes de l'État.

1.2.3 Rôle réglementaire et administratif

De plus, il joue un rôle réglementaire ou administratif en ce qui concerne :

- les examens de français que doivent passer certains candidats à un ordre professionnel;
- l'étiquetage des produits, brochures et dépliants, l'affichage, la publicité commerciale et les raisons sociales;
- la francisation des entreprises;
- la reconnaissance des sièges sociaux et des centres de recherche susceptibles de faire l'objet d'une entente particulière;
- l'approbation des critères et modalités de vérification de la connaissance de la langue officielle pour les nominations, les mutations ou les promotions à une fonction de l'Administration;
- l'approbation des mesures, des critères et des modalités de vérification de la connaissance de la langue officielle pour assurer la disponibilité des services en français dans les organismes et services reconnus en vertu du paragraphe *f* de l'article 113 de la Charte de la langue française;
- les autorisations de renouvellement par les ordres professionnels de permis temporaires et de délivrance de permis restrictifs;
- les litiges concernant l'exigence de la connaissance d'une autre langue que la langue officielle pour accéder à un emploi ou à un poste.

1.3 Organisation

1.3.1 Membres de l'Office

L'Office de la langue française est constitué d'une entité collégiale formée de cinq membres dont le président de l'organisme.

Les membres de l'Office assument la responsabilité de l'ensemble des activités officielles concernant la francisation; ils assument également la tâche quasi judiciaire reliée à l'application de l'article 46, ainsi que le pouvoir de réglementation en vertu de la Charte. De plus, les membres ont la responsabilité d'approuver les orientations de l'organisme.

1.3.2 Corps administratif

L'Office est également constitué d'un corps administratif qui comprend deux directions opérationnelles : la Direction de la francisation et la Direction des services linguistiques, trois directions fonctionnelles et deux services : la Direction de la recherche et du secrétariat, la Direction des ressources humaines, la Direction de l'administration, le Service des communications et le Service de la gestion des systèmes informatiques.

1.3.3 Organigramme

On peut trouver dans les pages centrales de ce rapport l'organigramme de l'Office de la langue française.

Deuxième partie

Orientations reliées à la francisation des milieux de travail, du commerce et des affaires

Pour réaliser ce volet de son mandat, l'Office administre trois programmes majeurs : le programme de certification des entreprises et des organismes de l'Administration, le programme de permanence de la francisation dans les entreprises et les organismes qui détiennent leur certificat et le programme de promotion du français dans les entreprises employant de 10 à 49 personnes. Il tente également de s'associer tous les partenaires de la francisation, de même que la communauté anglophone et les communautés culturelles. En outre, il assure la réalisation de divers programmes reliés à la francisation.

2.1 Accélérer la certification des entreprises et des organismes de l'Administration

2.1.1. Programme de certification des entreprises

Le programme de certification des entreprises est inscrit dans la loi puisque la Charte de la langue française exige de chacune des entreprises qui emploie 50 personnes ou plus au Québec qu'elle détienne un certificat de francisation qui atteste que le français occupe, dans l'entreprise, le statut que les programmes de francisation ont pour objet de lui procurer.

Ces programmes de francisation portent sur la généralisation de l'usage du français au sein des entreprises québécoises, notamment par l'utilisation de la langue française à tous les niveaux hiérarchiques de l'entreprise, de même qu'avec le personnel, la clientèle et les fournisseurs.

Dans les entreprises qui emploient 100 personnes ou plus au Québec, il est prévu que le personnel et la direction des entreprises agissent de concert pour la francisation de l'entreprise, par l'intermédiaire d'un comité de francisation.

Les principales étapes d'une démarche de francisation sont l'analyse de la situation linguistique et, s'il y a lieu, l'élaboration d'un programme de francisation qui prévoit le redressement ou l'amélioration du statut de la langue en fonction de cette analyse et l'application du programme; un certificat de francisation peut être remis à une entreprise, soit immédiatement après l'analyse de sa situation linguistique, soit à la suite de la réalisation de son programme de francisation. La certification constitue le premier pas vers la permanence de la francisation.

Au cours de l'exercice 1990-1991, 242 certificats de francisation ont été remis à des entreprises, soit 72 à des grandes entreprises et 170 à des petites et moyennes entreprises.

Au 31 mars 1991, sur un total de 4 268 entreprises, 3 135 (73,5 %) détenaient un certificat de francisation, 684 entreprises (16 %) appliquaient un programme de francisation et l'Office avait 449 (10,5 %) nouveaux dossiers à traiter.

Le bilan cumulatif de la certification des entreprises montre une progression constante alors que 73,5 % des entreprises sont certifiées, par rapport à 71,2 % en 1989-1990. La proportion des grandes entreprises certifiées a augmenté à 64,9 %, par rapport à 63,1 % en 1989-1990. La proportion de petites et moyennes entreprises certifiées a augmenté à 79 %, par rapport à 76,4 % en 1989-1990.

Il faut souligner ici qu'en raison du nombre de nouvelles entreprises employant 50 personnes ou plus qui sont inscrites chaque année à l'Office, au-delà de 200 en 1990-1991, le pourcentage d'entreprises certifiées ne pourra jamais atteindre 100 %.

Les secteurs d'activité économique où le degré de certification est très élevé, c'est-à-dire où le pourcentage est supérieur à 80 %, sont les suivants : assurances, bâtiment et travaux publics, industrie du bois, agriculture, services personnels, meubles et articles d'ameublement, hébergement et restauration.

Le degré de certification est plus faible, c'est-à-dire que le pourcentage oscille entre 44 et 60 %, dans les secteurs qui feront l'objet d'une stratégie d'intervention sectorielle : machines et équipement de transport, matériel électrique, produits en matière plastique, produits métalliques, produits chimiques, habillement et textile, et transformation des métaux.

Les tableaux qui suivent illustrent le bilan général de la francisation, ainsi que l'état d'avancement pour chacune des catégories d'entreprises. Dans tous les cas, le tableau donne également les statistiques correspondantes pour l'exercice 1989-1990, afin de faciliter la lecture de l'évolution des dossiers.

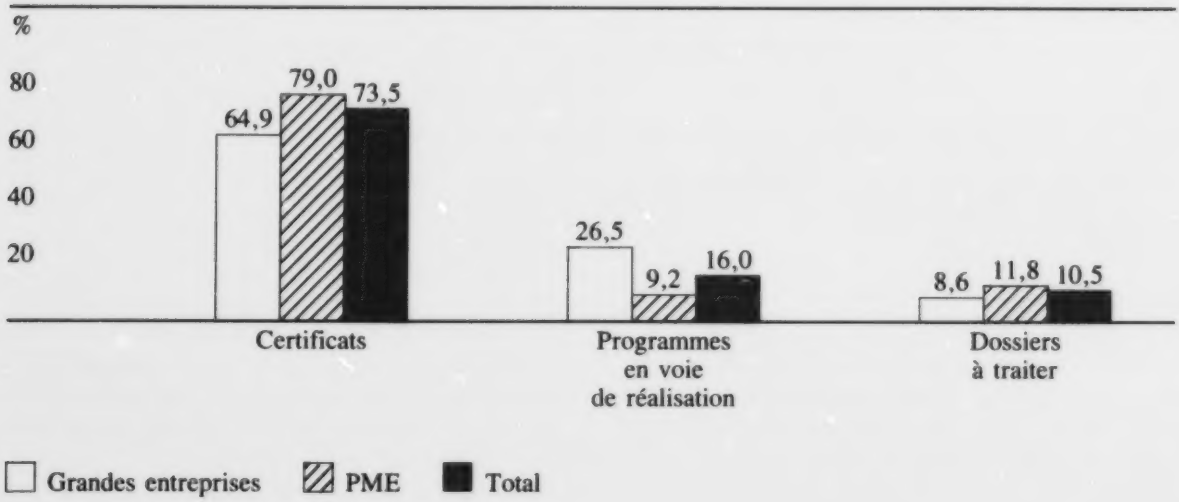
Tableau I

Bilan de la certification des entreprises au 31 mars 1991

Certification des entreprises	Grandes entreprises				Petites et moyennes entreprises				Total			
	1989-1990		1990-1991		1989-1990		1990-1991		1989-1990		1990-1991	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Certificats	1036	63,1	1097	64,9	1984	76,4	2038	79,0	**3020**	**71,2**	**3135**	**73,5**
Programmes en voie de réalisation	501	30,5	448	26,5	278	10,7	236	9,2	**779**	**18,4**	**684**	**16,0**
Dossiers à traiter	105	6,4	145	8,6	335	12,9	304	11,8	**440**	**10,4**	**449**	**10,5**
Total	**1642**		**1690**		**2597**		**2578**		**4239**		**4268**	

Figure I

Bilan de la certification des entreprises au 31 mars 1991



Au 31 mars 1991, 684 ou 16 % des entreprises ont un programme en cours d'application :

— 448 ou 26,5 % des grandes entreprises;

— 236 ou 9,2 % des petites et moyennes entreprises.

L'Office procède, périodiquement, à des évaluations pour mesurer le pourcentage représentant l'état d'avancement de la francisation dans les entreprises qui appliquent un programme de francisation en voie de réalisation.

Cette mesure permet d'évaluer l'avancement de la francisation autrement que par le seul nombre de certificats qui ont été délivrés.

L'évaluation réalisée par le Service de la recherche de l'Office a donné lieu à un rapport intitulé *État d'avancement de la francisation des entreprises qui appliquent un programme de francisation au 31 mars 1990.* L'analyse des données révèle un degré d'avancement moyen de 79,1 % dans les grandes entreprises et de 70,2 % dans les petites et moyennes entreprises. Même si les programmes sont plus avancés dans les grandes entreprises que dans les petites et moyennes entreprises, la durée moyenne prévue avant la fin des programmes est plus courte pour les petites et moyennes entreprises (3 ans) que pour les grandes entreprises (6 ans).

Les obstacles à la francisation sont plus complexes et plus durables dans les grandes entreprises (réseaux de communications avec l'extérieur, présence d'une haute technologie importée, etc.). Compte tenu des éléments de programme qui restent à terminer dans chacune des catégories, la même évaluation prévoit que dans les petites et moyennes entreprises, 97 % des programmes devraient être parachevés d'ici 3 ans, alors que dans les grandes entreprises, 63 % le seront en 3 ans et 93 % en 6 ans.

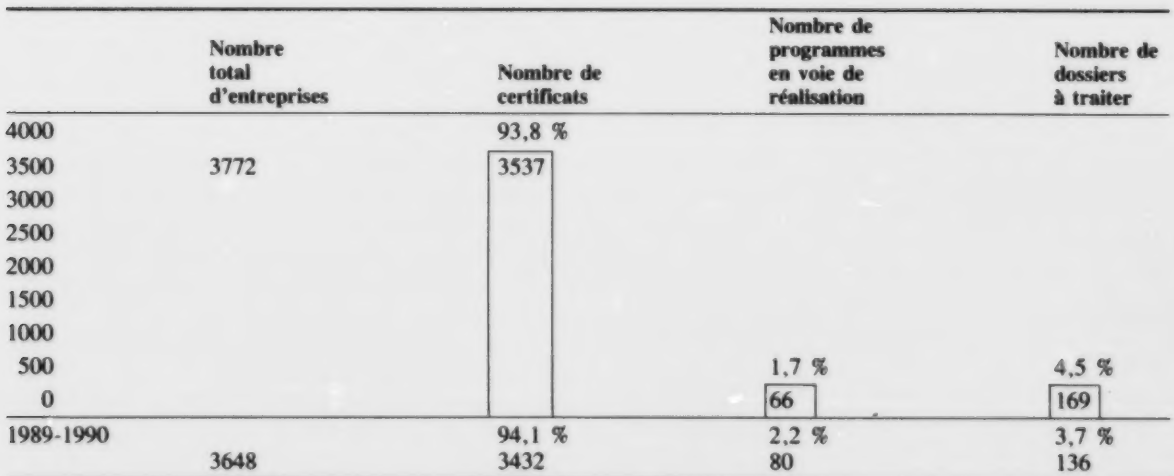
Puisqu'il est difficile d'obtenir une juste évaluation de l'état d'avancement de la francisation au sein des entreprises et de l'utilisation effective que l'on fait du français seulement à partir des données de la certification, il est apparu utile à l'Office d'entreprendre une recherche afin d'identifier des indicateurs de francisation qui soient différents, mais complémentaires de ceux découlant du processus de certification.

2.1.2 Programme de certification des organismes de l'Administration

Dans le cas des organismes de l'Administration qui incluent, au sens de la Charte de la langue française, les ministères et les organismes gouvernementaux, les organismes municipaux, scolaires, de santé et de services sociaux, sur un total de 3772 organismes, au 31 mars 1991, 3537 (93,8 %) détenaient un certificat de conformité, 66 (1,7 %) appliquaient un programme de francisation et l'Office avait 169 nouveaux dossiers à traiter (4,5 %).

Tableau II

État d'avancement de la certification dans les organismes de l'Administration au 31 mars 1991



2.2 Accentuer les efforts dans le domaine de la permanence de la francisation

Pour assurer la continuité et la permanence de la francisation, l'Office reprend contact chaque année avec un certain nombre d'entreprises et d'organismes ayant obtenu leur certificat de francisation — ou de conformité dans le cas des organismes de l'Administration.

Alors que près de 94 % des organismes de l'Administration détiennent un certificat de conformité avec la Charte et que plus de 73 % des entreprises détiennent un certificat de francisation, cette reprise de contact permet à chacun des partenaires de prendre conscience de l'évolution de la place du français au sein de son entreprise ou de son organisme et de faire le point sur sa situation linguistique.

2.2.1 Programme de permanence de la francisation dans les entreprises

La permanence de la francisation aura été une activité très soutenue en 1990-1991. Plus de 720 rencontres ont été effectuées dans des entreprises au cours de l'exercice.

Ces rencontres visent à établir avec l'entreprise certifiée la situation actuelle du français, les besoins linguistiques et terminologiques et enfin, des mesures d'amélioration ou de redressement s'il y a lieu. Lors des rencontres de reprise de contact avec ses partenaires, l'Office profite de l'occasion pour leur offrir ses produits et ses services, pour les inciter à maintenir et à consolider la francisation, notamment en valorisant le rôle et le mandat du comité de francisation ou du responsable, et pour les aider, par des conseils et un soutien technique, en fonction de leurs attentes et de leurs besoins.

Depuis le début du programme de permanence en 1988, près de 75 % des 1 097 grandes entreprises certifiées ont fait l'objet d'une rencontre. Quant aux petites et moyennes entreprises, 33 % des 2 038 qui sont certifiées auront reçu la visite d'un représentant de l'Office.

L'accueil de la part de la grande majorité des entreprises est favorable. De façon générale, les entreprises reconnaissent à l'Office le devoir de veiller au maintien de la francisation et acceptent de partager cette responsabilité par la mise en oeuvre de mesures de redressement ou d'amélioration, s'il y a lieu. Les quelques reculs observés et les problèmes rencontrés dans les entreprises certifiées concernent avant tout les appareils et les documents informatiques et les communications avec les fournisseurs.

Les domaines où on déclare une amélioration dans les entreprises certifiées sont l'affichage interne, la qualité de la langue écrite et l'utilisation de la terminologie technique française.

Même si l'introduction de l'informatique apparaît souvent comme un facteur d'anglicisation, dans plusieurs cas l'effet est contraire; l'informatisation agit de plus en plus comme catalyseur de la francisation et comme outil de diffusion de la terminologie française, dès lors que l'entreprise a obtenu de ses fournisseurs que les logiciels, écrans et documents soient en français.

Ces rencontres ont aussi permis de combler un grand besoin d'information sur les dispositions de la Charte, surtout en matière d'affichage, de documents informatisés, de facturation, de bons de commande et de formation des comités de francisation. Les entreprises manifestent un intérêt pour plusieurs des produits et services de l'Office.

Au cours de l'exercice 1990-1991, l'Office a entrepris une analyse de données recueillies lors des rencontres effectuées auprès des entreprises visitées dans le cadre du programme de permanence. Un rapport sur ces rencontres sera produit au début du prochain exercice.

2.2.2 Programme de permanence de la francisation dans les organismes de l'Administration

En ce qui concerne la permanence de la francisation dans l'Administration, des séances d'information et de sensibilisation ont permis de réunir, pour une deuxième année, des représentants de ministères et d'organismes gouvernementaux.

L'Office veut, par ces séances, rappeler aux ministères et organismes non seulement les dispositions de la Charte, mais également la politique du gouvernement sur la langue de l'Administration. Il profite aussi de l'occasion pour promouvoir son Programme de promotion du français et d'amélioration de la qualité de la langue dans l'administration publique. Ce programme vise à améliorer la qualité et la lisibilité des textes de l'Administration et à favoriser la prise en charge par les ministères et organismes de la gestion de la qualité de la langue.

Au cours de l'exercice 1990-1991, quatre séances d'information et de sensibilisation ont été organisées pour réunir des intervenants de plus d'une quarantaine de ministères et d'organismes gouvernementaux.

Par ailleurs, le programme de promotion du français dans l'Administration a donné lieu à la publication d'un répertoire de logiciels d'aide à la rédaction, à l'élaboration d'un répertoire d'ouvrages correctifs

et à la mise sur pied d'un réseau d'aide aux responsables de la qualité de la langue dans l'Administration.

Au cours de l'exercice 1990-1991, l'Office a également entrepris une évaluation du Programme de promotion du français et d'amélioration de la qualité de la langue dans l'administration publique, afin de pouvoir évaluer le déroulement de ces séances et de mieux connaître les retombées de ce programme. Les résultats de cette recherche seront connus au cours du prochain exercice.

2.3 Inviter et inciter les entreprises employant de 10 à 49 personnes à participer activement à la francisation du Québec

2.3.1 Programme de promotion du français dans les entreprises employant de 10 à 49 personnes

Ce programme, mis sur pied l'an dernier dans le cadre des projets de développement, a pu se réaliser grâce à l'octroi de ressources humaines additionnelles et à l'intégration du personnel des bureaux régionaux à l'équipe des conseillers en francisation du siège social de Montréal.

L'accueil favorable de ce programme par les dirigeants d'entreprises qui emploient de 10 à 49 personnes et qui, par le fait même, ne sont pas astreintes à l'obligation de posséder un certificat de francisation, a convaincu l'Office d'étendre cette activité de promotion. La participation des entreprises se fait sur une base volontaire. Les visites ont pour but d'amener les entreprises à identifier leurs besoins en matière de francisation et à déterminer comment l'Office peut les aider à améliorer ou à redresser leur situation.

Au cours de l'exercice 1990-1991, plus de 1 050 entreprises employant de 10 à 49 personnes dans 7 secteurs d'activité (textile, habillement, plastique, matériel électrique, première transformation des métaux, équipement de transport et produits chimiques) auront été visitées à des fins de promotion de l'utilisation du français au travail.

Ces visites comprennent habituellement une évaluation sommaire avec l'entreprise de l'état du français comme langue de travail, un examen de la conformité aux articles exécutoires de la Charte en matière de langue du commerce et des affaires, une analyse des besoins linguistiques et, s'il y a lieu, une entente avec l'Office pour améliorer ou redresser la situation du français dans l'entreprise.

Depuis le début du programme en 1989, environ 1 300 petites entreprises ont été visitées. Plus de 90 % de ces entreprises ont accueilli favorablement la rencontre avec l'Office, et certaines de ces visites ont entraîné des offres de service de la part de l'Office et des plans d'amélioration ou de redressement de la part des entreprises.

Au cours de l'exercice 1990-1991, l'Office a mené une étude sur l'évaluation de l'intervention de l'OLF auprès des entreprises employant de 10 à 49 personnes.

Ce projet avait pour objectif d'évaluer l'impact des visites des conseillers effectuées dans les entreprises (sensibilisation relativement à l'importance du français et aux produits et services de l'OLF), de connaître les mesures qui avaient été prises par les entreprises visitées en vue de généraliser l'utilisation du français et de voir s'il y avait lieu d'apporter des améliorations au programme de ces entreprises. Quelque 225 entrevues téléphoniques ont été réalisées auprès des entreprises visitées au cours de l'exercice financier 1989-1990, et les premières conclusions qui se dégagent de cette étude démontrent que ce programme suscite en général un grand intérêt de la part des entreprises.

2.4 Rallier, de façon active et soutenue, tous les partenaires autour des défis actuels et futurs de la francisation

2.4.1 Programme de concertation avec les partenaires

Ce programme de concertation avec les partenaires a pour but d'accélérer l'avancement de la francisation, au moyen de stratégies d'intervention, de manifestations diverses et de rencontres à l'intention de groupes cibles des milieux d'affaires, du travail et du gouvernement.

Au cours de l'exercice 1990-1991, on a accentué les interventions et les offres d'aide auprès de plusieurs groupes et associations qui exercent une influence considérable sur la langue de travail et qui jouent un rôle d'importance pour la promotion du français.

Ces projets ont été réalisés sur une base sectorielle, régionale ou thématique :

- formation d'une première équipe sectorielle de conseillers en francisation, à qui on a confié en priorité l'ensemble des dossiers d'un même secteur (matériel électrique), afin de favoriser le regroupement des ressources à l'Office, dans les entreprises et dans les associations patronales et syndicales;
- régionalisation progressive des programmes de certification et de permanence de la francisation afin de favoriser la participation de partenaires régionaux;
- organisation d'une table de concertation dans le secteur de l'aéronautique réunissant l'Office et 12 entreprises représentées par les membres de leur comité de francisation, des représentants du personnel et des représentants de la direction des entreprises;
- organisation d'un colloque régional à Hull sur les responsabilités à partager par les partenaires socio-économiques pour l'avancement de la francisation dans l'Outaouais (Rencontre OLF-Outaouais — automne 1990);
- remise de 14 mentions d'excellence à des personnes et à des entreprises qui ont apporté une contribution bien particulière dans la promotion du français au travail (Carrefour de la francisation, Salon international canadien de la mode féminine);
- élaboration d'un projet de politique d'achat comportant des clauses linguistiques à l'intention des ministères et organismes gouvernementaux et production d'un dépliant;
- organisation ou participation à des colloques, des rencontres d'information et de sensibilisation avec plus de 30 associations sectorielles, patronales et syndicales oeuvrant dans les domaines de la confection, du matériel électrique et d'autres secteurs prioritaires.

Enfin, dans le cadre d'une vaste étude sur les indicateurs linguistiques conduite sous la responsabilité du Secrétariat à la politique linguistique, l'Office a participé, conjointement avec le Conseil de la langue française et la Commission de protection de la langue française, au comité de coordination dirigé par le Secrétariat à la politique linguistique.

Le but de cette recherche est d'identifier les indicateurs ou les paramètres qui contribuent à la francisation du Québec, afin de faire le bilan de la situation linguistique à partir des actions en cours de réalisation. L'objectif, une fois terminée la compilation des contextes et des facteurs qui permettront de faire le bilan, est de tenir à jour la somme de ces renseignements afin que chacun puisse suivre l'évolution constante du dossier de la francisation.

En plus des organismes créés par la Charte, les ministères qui appliquent des programmes à incidence linguistique participent également à cette enquête. Il s'agit, notamment, du ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration, du ministère de l'Éducation, du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science et du ministère des Affaires culturelles.

Outre sa participation au comité de coordination, l'Office assume plus particulièrement l'étude de certains aspects de la francisation des entreprises comme le niveau de certification par secteur d'activité, le degré d'utilisation de l'informatique en français dans les entreprises, les besoins des clientèles des services de consultation offerts par l'Office, les ententes particulières conclues avec les sièges sociaux et les centres de recherche ou encore la perception des travailleurs à l'égard de la francisation. Ce projet a donné lieu à un premier fascicule d'indicateurs linguistiques, composé d'indicateurs de situations et d'indicateurs de programmes. Cette étude sera mise à jour périodiquement.

2.4.2 Programme de promotion du français dans l'informatique

Ce programme comporte quatre activités : la diffusion des exigences de la Charte et des attentes de l'Office en matière de francisation de l'informatique, l'assistance ponctuelle dans les entreprises, la collecte et la diffusion de renseignements dans le domaine de l'informatique par le dépouillement systématique de revues spécialisées et par l'établissement d'un fichier documentaire, et la participation à des comités, colloques et salons portant sur l'informatique.

Lors des rencontres de l'Office dans les entreprises certifiées et dans celles qui appliquent un programme, on constate qu'il y a de plus en plus de travailleurs qui se servent des appareils informatiques comme outils de travail. Cette informatisation grandissante du travail et des communications pose un défi majeur à l'avancement et à la consolidation de la francisation.

Dans les années 80, la langue anglaise était omniprésente et dominante dans les systèmes (matériel et logiciels). Depuis les deux ou trois dernières années, alors que le gouvernement, l'Office et à d'autres partenaires se sont concertés pour étudier le problème et prendre des initiatives en faveur du français, on note les tendances de progression suivantes :

— des progrès significatifs ont été réalisés quant à la disponibilité en français du matériel et des logiciels en bureautique;

— les organismes publics et les entreprises insistent de plus en plus auprès de leurs fournisseurs en bureautique pour obtenir les outils de travail et les documents de formation en français;

— la francisation du courrier électronique, de la robotique, de la conception et de la fabrication assistées par ordinateur n'est pas très avancée, mais les plus récents progrès dans ce domaine proviennent de l'acceptation et de la reconnaissance par les dirigeants d'entreprises du fait que l'informatisation du travail et l'utilisation du français sont maintenant compatibles et réalisables.

Au cours de l'exercice 1990-1991, on a accentué les interventions sur plusieurs plans :

— information et sensibilisation auprès des concepteurs, des fabricants, des distributeurs et des détaillants hors du Québec et au Québec (correspondance, rencontres, dépliants d'information);

— collecte et diffusion de renseignements sur ce qui est disponible en français (recherches, rencontres, bulletins d'information);

— interventions ponctuelles dans des entreprises pour conseiller et aider à franciser les activités informatisées;

— participation aux travaux du Comité d'action pour le français dans l'informatique (CAFI) et d'autres comités portant sur l'informatique;

— reconnaissance officielle par la remise de mentions d'excellence de l'apport particulier de personnes, d'organismes et d'entreprises qui ont réalisé des projets de promotion du français dans l'informatique;

— participation à l'élaboration d'une politique d'achat comportant des clauses linguistiques favorisant l'acquisition d'appareils et de documentation en français, en collaboration avec les ministères et organismes gouvernementaux.

2.4.2.1 Études et recherches

L'étude sur la langue des logiciels et de la documentation utilisée pour l'enseignement de l'informatique dans les établissements d'enseignement secondaire professionnel, collégial et universitaire s'est poursuivie en 1990-1991. Elle donnera lieu à un rapport faisant état de la situation et proposant les recommandations appropriées.

De même, l'Office a entrepris une étude sur le degré de pénétration du français dans les entreprises de haute technologie, en 1990-1991. La généralisation des produits informatiques devient de plus en plus un élément clé du paysage linguistique québécois, surtout dans le cas des entreprises productrices ou utilisatrices de hautes technologies où bon nombre de produits ne sont conçus et utilisés qu'en anglais.

Cette recherche a permis de dépister les entreprises productrices ou utilisatrices de hautes technologies et d'évaluer le degré de pénétration du français dans ces entreprises. L'analyse des données recueillies en 1990-1991 est prévue pour le prochain exercice financier.

2.4.3 Programme de soutien financier à la promotion du français dans les entreprises

Le ministre chargé de l'application de la Charte de la langue française annonçait, à l'automne 1989, la mise sur pied d'un programme de soutien financier à la promotion du français dans les entreprises et en confiait la gestion à l'organisme.

Ce programme vise à susciter des initiatives dans les milieux de travail en vue de promouvoir le français et d'assurer la permanence de la francisation. En 1990-1991, ce programme était doté d'un budget de 400 000 $.

Ce programme s'adresse aux dirigeants comme aux travailleurs des entreprises, aux comités de francisation, aux associations patronales, syndicales ou professionnelles, ainsi qu'aux associations des communautés culturelles.

Le programme de soutien financier vise en priorité les projets présentés par des entreprises qui emploient moins de 100 personnes; ceux qui favorisent l'utilisation du français par les allophones dans les milieux de travail; ceux qui aident à franciser l'informatique et qui ont des retombées auprès d'un grand nombre de travailleurs; ceux qui ont un impact auprès de plusieurs entreprises ou d'un secteur d'activité économique; ceux, enfin, qui sont soumis conjointement par des représentants de travailleurs et des dirigeants d'entreprises.

Un comité consultatif a été mis sur pied pour faire l'étude de chaque projet et pour faire des recommandations au ministre. Ce comité est composé de cinq personnes dont deux de l'Office et trois de l'extérieur de l'administration publique. Il est présidé par une personne qui ne fait pas partie de l'Administration.

Pour la deuxième année d'existence du programme, le nombre de projets soumis a été multiplié par 2,5. De 63 en 1989-1990, il est passé à 154 projets en 1990-1991. Le nombre d'entreprises ou d'organismes ayant déposé un ou des projets a quant à lui doublé, passant de 48 à 101. Le phénomène le plus intéressant à signaler, outre la grande qualité et la grande diversité des projets, demeure l'importante hausse du nombre de projets déposés par des entreprises employant moins de 100 personnes : 104 projets (67,5 %) ont été déposés par des PME, en 1990-1991, comparativement à 13 projets (20,6 %) la première année. Le programme de soutien financier semble bien atteindre les clientèles prioritaires.

L'Office assure un suivi pour chacun de ces projets et il met ses produits et ses services à la disposition des entreprises subventionnées.

Voici la liste des entreprises qui ont obtenu une subvention, le titre du projet soumis et la somme accordée :

— Association canadienne pour la gestion de la production et des stocks, de Laval, pour l'élaboration, la diffusion et l'implantation de la terminologie de l'entreprise (25 000 $);

— Association des professionnels en gestion philanthropique, de Montréal, pour un lexique utilisé en sollicitation (15 000 $);

— Bombardier — Groupe Canadair, de Saint-Laurent, pour des lexiques de construction aéronautique (15 000 $);

— Centre de linguistique de l'entreprise, de Montréal, pour l'élaboration et la promotion d'une approche de responsabilisation des gestionnaires des entreprises face à la francisation des milieux de travail — deuxième partie (20 000 $);

— Centrale des syndicats démocratiques, de Montréal, pour la boîte à outils lexicologiques pour l'industrie du vêtement (15 000 $);

— Centre des technologies textiles, de Saint-Hyacinthe, pour la traduction en français du *Man Made Fiber and Textile Dictionary* (25 000 $);

— Chambre de commerce de Sherbrooke, pour susciter, dans différents milieux de travail, mais aussi dans le quotidien, une « manie du bon français » (30 000 $);

— Colortexil inc., de Montréal, pour la traduction et l'adaptation de la carte des couleurs et des bases d'encres (10 000 $);

— Compagnie minière Québec Cartier, de Port-Cartier, pour la mise à jour d'un fichier terminologique informatisé (20 000 $);

— Corporation de gestion Charmes, de Sherbrooke, pour l'environnement en français (élaboration et diffusion d'un vocabulaire scientifique et technique) (10 000 $);

— Corporation des pilotes du Saint-Laurent central, de Trois-Rivières, pour la promotion du français dans l'industrie maritime au Québec, par la préparation et la diffusion d'un lexique (15 000 $);

— Cycles Lambert inc., de Lévis-Lauzon, pour la francisation du catalogue de pièces et accessoires de l'entreprise (1 500 $);

— Entretien planifié Multi ltée, de Laval, pour la traduction du guide de l'utilisateur du Système S7000 et du logiciel S7000 (7 000 $);

— Équipements de transport Remco inc., de Terrebonne, pour l'implantation d'une terminologie française à l'occasion de l'informatisation de l'entreprise (15 000 $);

— Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec, de Montréal, pour la promotion du français auprès des travailleuses et travailleurs immigrants en apprentissage du français, langue seconde (20 000 $);

— GGT Canada ltée, de Montréal, pour la traduction des manuels de l'utilisateur (12 500 $);

— Industries Formatech inc., de Drummondville, pour intégrer la terminologie française du langage technique (18 000 $);

— Jacques Claviez informatique inc., de Montréal, pour un dictionnaire anglais-français d'informatique (7 500 $);

— Lemire & Habrich Consultants inc., de Saint-Laurent, pour la francisation du logiciel Micro Cadam (18 000 $);

- Marius Amiot inc., de Rimouski, pour la terminologie des pièces et accessoires pour automobiles, camions et remorques (10 000 $);
- Réal Munger inc., de Chicoutimi, pour l'implantation et la diffusion du français relatif aux matériaux de construction et à la quincaillerie (8 000 $);
- Restaurant Carole inc., de Lachute, pour un cours de français langue seconde (10 000 $);
- Services techniques informatiques S.T.I. inc., de Montréal, pour la francisation de SYMIX (mc), un logiciel de gestion manufacturière, et la création d'un lexique (15 000 $);
- Solutions Progipac inc., de Dollard-des-Ormeaux, pour la francisation de logiciels utilitaires et didacticiels de gestion administrative (10 000 $);
- Syndicat des employés et employées de Monterey Cols bleus (CSN), de Drummondville, pour la suite du projet sur la promotion du français (2 940 $);
- Tektrend International inc., de Saint-Laurent, pour l'utilisation de Icepak par la communauté scientifique et industrielle francophone (15 000 $);
- Télévision communautaire inc., de Saint-Pascal, pour la mélodie des mots : 10 cassettes sur la terminologie de différents thèmes de travail (10 000 $);
- Travailleurs amalgamés du vêtement et du textile (FTQ), de Montréal, pour un cours de français pour les allophones dans le secteur de la confection (10 000 $);
- Ultimate technographiques inc., de Montréal, pour la traduction des menus sur écrans pour les logiciels Impostrip et MacImpostrip (20 000 $).

2.4.4 Subventions aux centrales syndicales

L'Office administre depuis 1985-1986 un programme de subventions à l'intention des centrales syndicales qui vise à permettre l'information et la formation des syndiqués, au moyen d'activités organisées par les centrales.

Les sommes allouées par le ministre pour le développement de certains projets ont été réparties entre chacune des centrales de la façon suivante :

- 37 500 $ à la Centrale des syndicats démocratiques (CSD), soit 15 %;
- 62 500 $ à la Confédération des syndicats nationaux (CSN), soit 25 %;
- 150 000 $ à la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ), soit 60 %.

Les principales réalisations des centrales syndicales pour l'exercice 1990-1991 se résument de la façon suivante :

CSD

- campagne de sensibilisation visant à susciter l'intérêt des travailleuses et travailleurs dans la recherche du mot et de l'expression justes (La chasse aux patentes);
- soutien à certains syndicats pour relancer des actions de francisation dans des entreprises du secteur de la confection;
- cours de formation portant sur la Charte et sur la démarche de francisation à l'intention de 50 animateurs qui à leur tour formeront, au cours des prochains mois, quelque 200 membres des comités de francisation.

CSN

- parution de chroniques linguistiques dans le journal de la Centrale (*Le français au travail, ça s'impose*);
- soutien technique auprès des syndicats dans leurs actions de francisation, principalement auprès des membres des comités de francisation;
- séances d'information sur la francisation des entreprises;
- suivi et soutien d'un projet pilote de formation linguistique pour des immigrants dans un milieu de travail, à l'hôtel Centre Sheraton de Montréal.

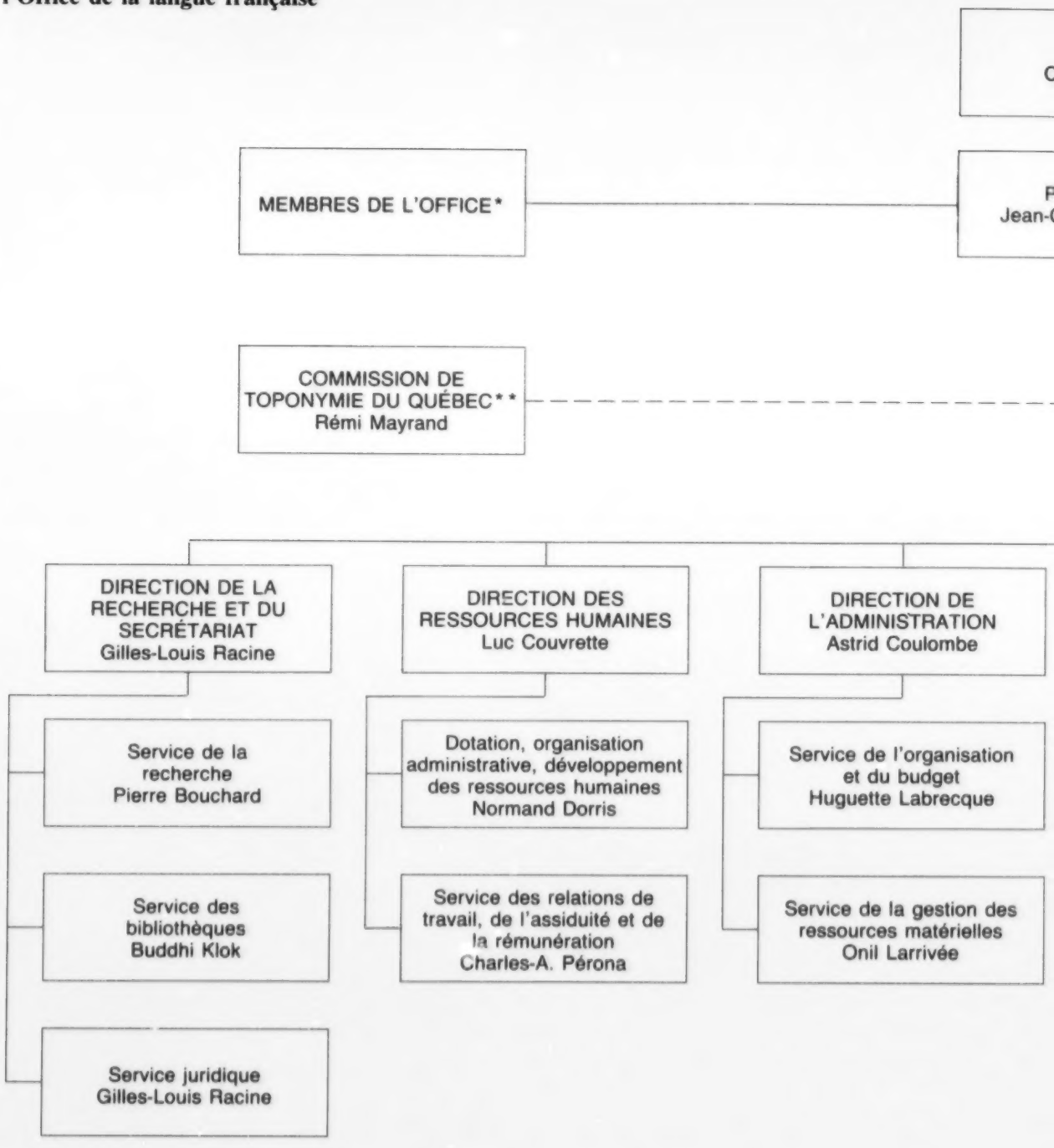
FTQ

- préparation et diffusion d'un bulletin *Travailler en français* (3 publications, tirage de 5 000 exemplaires);
- diffusion du bulletin *Bloc-notes* adressé au personnel de bureau pour améliorer son autonomie linguistique (900 personnes);
- cours de formation sur la Charte;
- cours de perfectionnement en français;
- bilan de la francisation du secteur de l'automobile et de l'utilisation du français dans les stations de service;
- participation active à la table de concertation de l'aéronautique.

2.4.5 Soutien aux comités de francisation

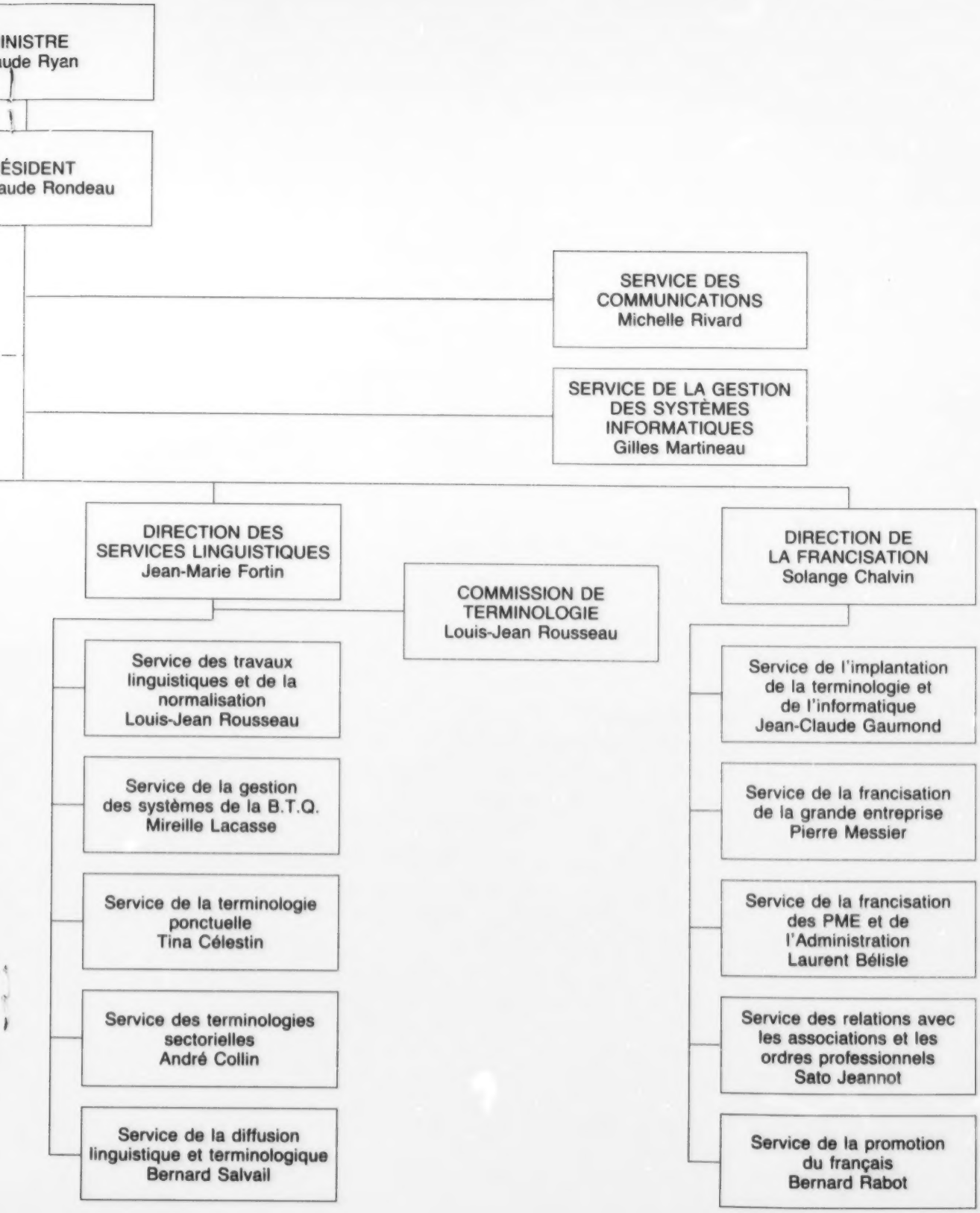
Au cours de l'exercice 1990-1991, l'Office a consolidé ses actions de soutien aux comités de francisation. Ainsi, les conseillers en francisation ont eu de plus en plus d'occasions de rencontrer les membres des comités de francisation pour leur rappeler leurs responsabilités. En outre, des améliorations ont été apportées au document audio-visuel présentant le rôle des membres du comité de francisation. On prévoit

Organigramme de l'Office de la langue française



* Jean-Claude Rondeau, président
Alison d'Anglejan-Chatillon
Fernand Daoust,
Aimé Gagné,
Gaston Dugas

** Rattachée administrativement


INISTRE
ude Ryan
ÉSIDENT
aude Rondeau
SERVICE DES COMMUNICATIONS
Michelle Rivard
SERVICE DE LA GESTION DES SYSTÈMES INFORMATIQUES
Gilles Martineau
DIRECTION DES SERVICES LINGUISTIQUES
Jean-Marie Fortin
COMMISSION DE TERMINOLOGIE
Louis-Jean Rousseau
DIRECTION DE LA FRANCISATION
Solange Chalvin
Service des travaux linguistiques et de la normalisation
Louis-Jean Rousseau
Service de la gestion des systèmes de la B.T.Q.
Mireille Lacasse
Service de la terminologie ponctuelle
Tina Célestin
Service des terminologies sectorielles
André Collin
Service de la diffusion linguistique et terminologique
Bernard Salvail
Service de l'implantation de la terminologie et de l'informatique
Jean-Claude Gaumond
Service de la francisation de la grande entreprise
Pierre Messier
Service de la francisation des PME et de l'Administration
Laurent Bélisle
Service des relations avec les associations et les ordres professionnels
Sato Jeannot
Service de la promotion du français
Bernard Rabot

mettre au point un programme de formation pour les présidents des comités de francisation, au cours du prochain exercice.

2.5 Associer davantage la communauté anglophone à la francisation des milieux de travail, du commerce et des affaires

L'Office n'a, à ce jour, aucun programme particulièrement destiné à la communauté anglophone, même s'il entretient des liens avec elle et participe aux principales activités de différentes associations.

Dans le but de mieux cerner les besoins de la communauté d'expression anglaise que l'Office considère comme un partenaire important pour la réalisation de la francisation du Québec, il a établi les bases d'une étude visant à faire le point sur la situation des anglophones au Québec, afin d'orienter sa réflexion et ses projets d'action. Cette étude sera terminée au cours du prochain exercice.

Au cours de l'exercice 1990-1991, tout en continuant de participer aux activités d'un certain nombre d'associations, l'Office a entrepris diverses recherches. Une revue de la documentation scientifique a été faite. Ce rapport porte sur quelque 60 titres parus depuis 1976, qui abordent différentes facettes du sujet, en particulier la dimension démographique, la question des institutions « anglaises » ainsi que celle de l'enracinement des anglophones sur le territoire. Un rapport-synthèse a été remis à la fin du présent exercice.

2.6 Sensibiliser et associer à la francisation les communautés culturelles et les immigrants

La nouvelle composition démographique du Québec, compte tenu de l'arrivée importante d'immigrants de divers pays, pose un nouveau défi à l'Office en matière de promotion du français et de francisation de la langue du travail. C'est pourquoi l'OLF a subventionné quelques projets pilotes de cours de français dans les milieux de travail à l'intention des allophones, dans le cadre du Programme de soutien à la promotion du français dans les entreprises, et il a entrepris divers travaux de recherche.

Ainsi, au cours de 1990-1991, l'Office a mis sur pied une étude faisant le relevé systématique des cours d'alphabétisation et de français langue seconde offerts au Québec à l'intention des nouveaux arrivants et des membres des communautés culturelles. Un répertoire devrait être produit en 1991-1992.

En outre, le Service de la recherche de l'OLF a conçu un projet visant à mieux connaître le milieu de travail des allophones et la langue qu'ils utilisent pour ainsi élaborer des stratégies d'action auprès de ce type d'usagers. La collecte des données auprès d'immigrants connaissant le français ou l'anglais a été effectuée en 1990-1991.

Le Service de la recherche a également réalisé, à la demande des membres de l'Office, une étude sur l'intégration des allophones en Ontario.

Par ailleurs, l'Office a approuvé l'*Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration* du gouvernement du Québec, en particulier la partie qui traite de la langue du travail.

2.7 Assurer la réalisation des autres programmes reliés à la francisation

L'Office administre d'autres programmes reliés à la francisation des milieux du travail, du commerce et des affaires : les ententes particulières pour les sièges sociaux et les centres de recherche, les examens de français, l'application de l'article 23 dans les organismes reconnus par l'Office et l'application de l'article 46 sur les exigences linguistiques associées à l'obtention d'un emploi ou d'un poste.

2.7.1 Ententes particulières pour les sièges sociaux et les centres de recherche

La Charte de la langue française prévoit qu'à l'intérieur des sièges sociaux et des centres de recherche l'application des programmes de francisation peut faire l'objet d'ententes particulières avec l'Office de la langue française afin de permettre l'utilisation d'une autre langue que le français comme langue de fonctionnement. Les critères d'application de ces ententes sont notamment reliés à la provenance des revenus bruts d'une entreprise et à sa position concurrentielle sur le marché.

L'Office n'a signé aucune nouvelle entente particulière au cours de l'exercice 1990-1991.

2.7.2 Examens de français

L'Office administre les examens de français que doivent passer certains candidats pour obtenir un permis d'exercice d'un ordre professionnel. En 1990-1991, l'Office a administré 1 665 examens de français à 1 345 candidats dans 32 des 43 ordres professionnels reconnus au Québec. De ces 1 345 personnes, 988 (74 %) ont réussi leur examen.

Par ailleurs, 22 personnes ont été dirigées vers l'Office pour subir une évaluation de leur connaissance du français selon l'article 20 qui régit l'accès à un emploi ou à un poste dans l'Administration, et l'article 23 qui régit les organismes reconnus desservant une clientèle en majorité d'une autre langue que le français; leur taux de réussite a été de 72,7 %.

Conformément à une entente intervenue entre l'Office, la Régie de l'assurance automobile et le Bureau de taxi de la Communauté urbaine de Montréal, 179 candidats désirant obtenir un permis de taxi ont passé des examens de français à l'Office. De ce nombre, 105 ont réussi l'examen, soit 59,4 %.

D'une manière générale, les résultats obtenus aux examens de français reflètent l'approche développée par l'Office d'une évaluation personnalisée de la connaissance du français chez les candidats.

2.7.3 Application de l'article 23

Les organismes de l'Administration reconnus par l'Office de la langue française au sens de l'article 113 *f* de la Charte de la langue française doivent s'assurer que leurs services sont offerts au public dans la langue officielle. C'est en vertu des dispositions de l'article 23 que ces organismes ont l'obligation d'élaborer les critères en vertu desquels ils comptent offrir leurs services dans la langue officielle et les modalités de vérification de la connaissance de la langue officielle qu'ils ont établies au sein de leur personnel. Ils doivent soumettre ces critères et modalités à l'approbation de l'Office.

Sur un nombre total de 224 organismes reconnus, 195 ont un plan de service approuvé par l'Office, soit 87 %; ce pourcentage était de 68,9 % à la fin du dernier exercice.

Le tableau suivant donne la répartition des organismes en fonction des secteurs d'activité, de même que l'état d'application de l'article 23.

Tableau III

Organismes reconnus par l'Office en vertu de l'article 113 *f*

Secteur	Nombre d'organismes reconnus	Nombre de plans de service approuvés
Organismes scolaires	29	25
Organismes municipaux	107	90
Organismes de santé et services sociaux	88	80
Total	**224**	**195**

2.7.4 Application de l'article 46

Il appartient à l'Office de recevoir les plaintes au sujet de l'application de l'article 46 de la Charte qui interdit à un employeur d'exiger la connaissance d'une langue autre que le français pour l'accès à un emploi ou à un poste, à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite la connaissance de cette autre langue.

Au cours de l'exercice 1990-1991, 11 nouveaux dossiers ont été ouverts, ce qui porte à 171 le nombre total de dossiers ouverts au cours des dix dernières années. En 1990-1991, 22 dossiers ont été réglés, 21 plaignants s'étant désistés et l'Office ayant rendu une décision. Le tableau qui suit donne l'état de la situation de l'ensemble de ces données à la fin de l'exercice.

Tableau IV

Nombre de plaintes et décisions en vertu de l'article 46 de la Charte de la langue française

A- Tableau du dernier exercice
Du 1er avril 1990 au 31 mars 1991

Nombre de dossiers			**49**
— Dossiers en attente au début de la période		38	
— Dossiers inscrits pendant la période		11	
Dossiers réglés			22
— Décision sur le fond		1	
— Anglais non nécessaire	1		
— Désistements		21	
Dossiers en attente au 31 mars 1991			27

B- Tableau cumulatif
Du 26 août 1977 au 31 mars 1991

Nombre de dossiers inscrits pendant la période			**193**
Décisions rendues :			62
— Sur le fond		53	
— Anglais nécessaire	33		
— Anglais non nécessaire	17		
— Italien nécessaire	1		
— Grec non nécessaire	1		
— Chinois nécessaire	1		
— Dossiers irrecevables		6	
— Aucune décision à rendre		3*	
Désistements			90
Concours annulé			1
Abandons			13
Dossiers en attente au 31 mars 1991			27

* L'employeur a renoncé séance tenante à l'exigence linguistique.

Troisième partie
Orientations reliées à la recherche linguistique et à la terminologie

La recherche linguistique et la terminologie constituent le deuxième volet du mandat confié à l'Office par le législateur dans la Charte de la langue française. Il comporte deux programmes majeurs : le programme de production terminologique et le programme de diffusion et d'implantation terminologiques.

3.1 Évaluer périodiquement les besoins et établir sur cette base les priorités en matière de recherche, de normalisation, de terminologie et d'assistance linguistique

3.1.1 Exploitation du système de gestion de la demande

Ce programme vise essentiellement à assurer l'adéquation la plus juste possible entre la production de l'Office et les besoins, exprimés par la demande, soit pour des produits linguistiques et terminologiques, soit en matière d'optimisation du contenu de la BTQ.

Amorcés au cours de 1988-1989, les travaux de développement et d'implantation du système de gestion de la demande de produits linguistiques ont été poursuivis au cours de l'exercice 1989-1990, principalement par la mise sur pied d'un comité regroupant des représentants des diverses directions de l'Office.

Au cours de l'exercice 1990-1991, l'analyse de la demande a permis d'établir les priorités en matière de recherche terminologique, d'alimentation de la Banque de terminologie du Québec (BTQ), d'assistance linguistique, de normalisation, et de subvention à la recherche terminologique et linguistique. L'évaluation de la demande a également contribué à réorienter certains programmes, tels l'assistance linguistique, par l'identification de clientèles prioritaires et la diffusion terminologique et linguistique, par l'implantation du Téléphone linguistique et l'établissement d'une nouvelle tarification pour l'abonnement à la BTQ.

3.2 Assurer, en coopération avec tous les partenaires de la francisation, une production adéquate des ressources linguistiques et terminologiques dont le Québec a besoin pour réussir la francisation et, en particulier, celle des entreprises et des organismes de l'Administration

3.2.1 Recherches terminologiques

3.2.1.1. Lexiques et vocabulaires

Les recherches terminologiques en vue de produire des lexiques et des vocabulaires sont entreprises dans des domaines prioritaires afin de soutenir les activités de francisation des entreprises et de l'Administration.

Des travaux de recherche se sont poursuivis ou ont été entrepris dans plusieurs secteurs, au cours de l'exercice 1990-1991. Ainsi, 10 manuscrits d'ouvrages terminologiques et linguistiques ont été préparés dans les secteurs suivants : véhicules de transport routier, scieries, mécanisation forestière, échange des documents informatisés, guide de signalisation dans les hôpitaux, brochure sur la féminisation, mécatronique automobile (le moteur), tours et tournage des métaux, magnétoscope et caméscope, et conventions collectives. Au cours du même exercice, les travaux de recherche se sont poursuivis en vue de la publication de lexiques ou de vocabulaires dans les domaines suivants : sécurité informatique, robotique, optoélectronique, traitement de texte, télébureautique, géomatique (partie I), financement immobilier, robinetterie industrielle, régimes de retraite, maladies respiratoires industrielles, équipement médico-hospitalier, fruits, légumes, produits de la pêche et plein air. Pour assurer l'adéquation entre la production terminologique de l'Office et les besoins des clientèles en matière de terminologie, les travaux de recherche sont réalisés en collaboration avec un certain nombre de partenaires.

Les ouvrages terminologiques sont surtout utilisés par les langagiers (terminologues, traducteurs et rédacteurs) des entreprises et de l'Administration, qui travaillent dans les domaines sur lesquels portent ces ouvrages et qui sont souvent les demandeurs, et enfin par les enseignants. L'Office prépare aussi certains produits pour le grand public.

Les travaux de recherche terminologique sont effectués en parallèle avec le suivi des projets de recherche subventionnés et avec la mise à jour des fichiers de la BTQ.

3.2.1.2 Outils d'implantation

À partir des besoins exprimés par les entreprises aux conseillers en francisation, l'Office a produit, au cours de l'exercice 1990-1991, 20 outils d'implantation terminologique (mini-lexiques, affiches, fiches contextuelles) dans les domaines suivants : automobile, confection, hôtellerie et restauration, manutention, organes mécaniques, matériel électrique, textiles et imprimerie.

3.2.2 Ouvrages documentaires

L'Office réalise chaque année deux inventaires des travaux terminologiques effectués dans le monde francophone, afin de favoriser la coordination de la production terminologique dans l'ensemble de la francophonie, d'une part, et d'aider les terminologues québécois dans leur recherche de terminologie française propre à chacun des secteurs, d'autre part.

Ont été publiés en 1990-1991 : l'*Inventaire des travaux de terminologie récents*, *l'Inventaire des travaux en cours et des projets de terminologie* et *Bibliographie de la néologie. Nouveaux fragments (1980-1989)*.

3.2.3 Optimisation du contenu de la Banque de terminologie du Québec

La BTQ permet de centraliser et de diffuser la terminologie nécessaire à la francisation de l'ensemble des secteurs d'activité du Québec. Ce système d'information prend la forme d'un vaste dictionnaire anglais-français informatisé de 2 000 000 de termes et d'un répertoire de plus de 45 000 références à des ouvrages terminologiques (vocabulaires, lexiques, etc.) dont une des langues est le français.

Afin que la BTQ soit en mesure de répondre aux besoins terminologiques de ses abonnés et de ses utilisateurs à l'Office, son contenu doit être enrichi constamment par des ajouts de nouvelles données et par des mises à jour des données existantes.

Au cours de l'année 1990-1991, l'optimisation des divers fichiers de la BTQ s'est faite par l'ajout de 19 500 nouvelles fiches de terminologie, d'environ 3 000 nouvelles fiches documentaires, de 75 fiches de domaines d'emploi et par la mise à jour de fiches existantes, soit 99 150 fiches de terminologie, 3 465 fiches documentaires et 135 fiches de domaines d'emploi. En outre, des démarches ont été envisagées afin d'évaluer la possibilité d'intégrer la banque de terminologie de la société IBM du Canada à la BTQ.

En ce qui a trait aux fichiers de terminologie, l'activité de mise à jour a découlé de la préparation d'outils d'implantation, de la production de lexiques et vocabulaires, des modifications de fiches signalées par la gestion de la demande, du traitement des doublets, des interventions sur les fiches ayant des domaines d'emploi inactifs. Pour ce qui est des fichiers documentaires, cette activité a permis, d'une part, d'élaborer les deux ouvrages documentaires annuels d'inventaires des travaux de terminologie et, d'autre part, d'assister les producteurs de terminologie (attribution de numéros de source, de codes de documents, de sigles, etc.).

La Direction de la recherche et du secrétariat a aussi achevé une étude sur la production de fiches terminologiques par les abonnés de la BTQ et a présenté un rapport intitulé *Enquête auprès des abonnés de l'Office de la langue française concernant l'acquisition de la production terminologique, l'amélioration et l'enrichissement du contenu de la Banque de terminologie du Québec* à la suite de neuf entrevues de groupes d'abonnés.

3.2.4 Optimisation des systèmes de la Banque de terminologie du Québec

Les travaux portant sur le renouvellement des systèmes de production et de diffusion des données terminologiques ont été poursuivis, principalement pour ce qui concerne le système de production. Le système requis vise notamment à faciliter le travail de mise à jour des fichiers en permettant une meilleure exploitation du contenu et l'intervention directe des terminologues. La rédaction de la conception administrative a été entreprise et sera déposée en 1991-1992.

Divers autres développements informatiques ont été réalisés afin d'améliorer le système actuel, dont le traitement semi-automatique des doublets qui permet l'optimisation du contenu.

Enfin, la version 1.0 du système de dépouillement assisté par ordinateur TERMINO a été expérimentée par l'Office et par les partenaires associés au projet.

3.2.5 Programme d'officialisation

La Commission de terminologie de l'Office de la langue française a pour mandat de soumettre à l'approbation des membres de l'Office les projets d'avis de normalisation ou de recommandation linguistiques et

terminologiques, de même que les énoncés de politique qui décrivent les choix linguistiques de l'Office; elle doit aussi veiller à l'élaboration des énoncés de politique de l'Office en matière linguistique et assurer le développement et la coordination des commissions ministérielles de terminologie.

L'utilisation d'un terme normalisé devient *obligatoire dans les textes, les documents et l'affichage émanant de l'Administration ainsi que dans les contrats auxquels elle est partie, dans les ouvrages d'enseignement, de formation et de recherche publiés en français au Québec et approuvés par le ministre de l'Éducation ou le ministre de l'Enseignement supérieur et de la Science.*

La Commission de terminologie coordonne les travaux de trois commissions ministérielles de terminologie : la Commission de terminologie de la sécurité du revenu, la Commission de terminologie juridique et la Commission de terminologie de la santé mise sur pied au cours de l'exercice. Le comité de terminologie des produits de la pêche s'ajoute à ces diverses commissions.

Au cours de l'exercice 1990-1991, la Commission de terminologie a tenu 6 séances de travail; elle a participé à l'élaboration d'un projet d'avis sur les rectifications de l'orthographe et a préparé 193 avis pour publication à la *Gazette officielle* (80 avis de normalisation et 113 avis de recommandation). Depuis 1977, l'Office a officialisé et fait paraître plus de 1 800 avis à la Gazette officielle du Québec.

Au cours de la même période, la Commission de terminologie a également assuré la révision de plusieurs normes terminologiques du Bureau de normalisation du Québec (BNQ) et elle a élaboré un *Guide de rédaction des normes terminologiques* à l'intention de cet organisme.

3.2.6 Subventions à la recherche linguistique et terminologique

L'Office administre un programme de subventions à la recherche linguistique et terminologique afin de compléter son action dans les divers secteurs de son intervention, mais surtout dans les domaines de la linguistique, de la sociolinguistique, de la sociologie de la langue, de la toponymie et de la terminologie.

Le programme contribue à aider les chercheurs québécois dans leurs travaux de terminologie et à faire le point sur les principaux problèmes que provoque le changement sociolinguistique.

Au cours de l'exercice 1990-1991, l'Office a distribué 160 000 $ dans le cadre de son programme de subvention à la recherche linguistique et terminologique. Sept subventions ont été accordées : trois pour des recherches en linguistique et en sociolinguistique (y compris deux recherches sur les industries de la langue), deux pour des recherches en sociologie de la langue et deux pour des recherches terminologiques. Six des sept subventions ont été accordées à des chercheurs universitaires ou de cégep et une à un chercheur autonome. En voici la liste :

— *Les anglicismes : conception d'une structure d'aménagement des données linguistiques d'un fichier* par Lionel Meney de l'Université Laval (20 000 $);

— *Outils logiciels en vue d'une grammaire d'unification du français à très large couverture* par Jean-Yves Morin de l'Université de Montréal (12 000 $);

— *LIAISSE (LIAlson Syntaxe SEmantique)*, analyse de textes par ordinateur, par Claude Ricciardi-Rigault (Télé-université) et Pierre Plante (Université du Québec à Montréal) (30 000 $);

— *Recueil des législations linguistiques dans le monde* par Jacques Leclerc du Collège de Bois-de-Boulogne (9 000 $);

— *Connaissance des langues, langues de travail et emploi : la dynamique sociolinguistique de l'établissement professionnel des immigrants à Montréal* par Jean Renaud de l'Université de Montréal (35 000 $);

— *Vocabulaire de la radionavigation aérienne* par Carolynn Emeyriat du Collège Édouard-Montpetit (29 000 $);

— *Terminologie de l'audionumérique* par Nil Parent (25 000 $).

Par ailleurs, au cours de l'exercice, l'Office a envisagé d'apporter des modifications à ce programme.

3.3 Favoriser la diffusion et susciter l'implantation des terminologies en vue d'une francisation réelle et durable

3.3.1 Programme d'implantation terminologique

Ce programme a pour objectif de répondre à des besoins exprimés par les utilisateurs de la terminologie dans les entreprises assujetties à la Charte et par les représentants des travailleurs siégeant aux comités de francisation. Il s'agit de favoriser l'implantation, dans les entreprises, de la terminologie française appropriée, par la diffusion d'outils d'implantation simples, facilement accessibles, et qui répondent aux besoins des travailleurs.

Au cours de l'exercice 1990-1991, 25 jeux d'outils d'implantation terminologique (mini-lexiques, guides, affiches, etc.) ont été mis en chantier. Depuis le début de ce programme, plus de 60 outils d'implantation terminologique ont été produits, principalement dans les domaines de la confection et du vêtement, de la manutention, de l'hôtellerie et de la restauration, du matériel électrique, des organes mécaniques et des organes d'assemblage. Le choix des sujets à traiter sous cette forme est fait en consultation avec les représentants des centrales syndicales, compte tenu des secteurs identifiés comme prioritaires par l'Office.

En plus de la distribution effectuée par les conseillers en francisation lors des visites dans les entreprises, des envois postaux ont été faits à 560 entreprises particulièrement dans les secteurs de la fabrication de machines et d'équipement de transport, du transport et de l'entreposage, de la première transformation des métaux, de la fabrication de matériel électrique, du bâtiment et des travaux publics, enfin, de l'hébergement et de la restauration. Près de 20 % des entreprises qui ont reçu ces outils ont retourné un questionnaire de rétroaction avec leurs commentaires ou ont commandé des affiches supplémentaires. Une étude sera réalisée au cours du prochain exercice sur le processus d'implantation de la terminologie et sur l'évaluation de la pertinence de ces outils d'implantation.

3.3.2 Programme d'assistance linguistique et terminologique

Ce programme a pour objectifs de développer l'autonomie linguistique et d'aider à l'utilisation de la terminologie française propre à chaque secteur, notamment dans les entreprises et dans le public. Il se subdivise en plusieurs volets : les consultations linguistiques et terminologiques, le Téléphone linguistique, la Banque de terminologie du Québec, les chroniques linguistiques, la promotion du français, les séances de perfectionnement en français, la production et la diffusion de périodiques et de publications.

3.3.2.1 Consultations linguistiques et terminologiques

Ce service a pour objectif d'assister les organismes de l'Administration, les organismes parapublics, les entreprises et les associations diverses en matière de correction et d'enrichissement de la langue française parlée et écrite au Québec, en répondant de façon ponctuelle, par téléphone et par courrier, aux questions de nature linguistique et terminologique.

Ce sont les entreprises qui utilisent le plus ce service, dans une proportion de 60 %, puis les organismes du gouvernement du Québec, 11 %; les autres demandes, 29 %, proviennent des organismes scolaires, des municipalités, des services sociaux et de santé, des corps intermédiaires et du gouvernement du Canada. Le personnel de secrétariat fait appel à ce service de l'Office dans une proportion de 40 %, viennent ensuite les traducteurs et terminologues, 12 %, tandis que les enseignants, les rédacteurs et journalistes, les commerçants, les imprimeurs, le personnel de direction, les techniciens et ingénieurs ainsi que les avocats et les notaires constituent 48 % du public du service.

Les questions d'ordre terminologique représentent 39 % du total des consultations, celles touchant la langue générale (grammaire, orthographe, typographie), 45 %, alors que les autres consultations, 16 %, portent sur la francisation des raisons sociales, sur des sources documentaires et sur des renseignements divers.

La réponse est donnée immédiatement dans 90 % des cas, c'est-à-dire qu'elle se trouve soit dans la Banque de terminologie, soit dans les ouvrages de référence que le terminologue consulte sur place, pendant que la personne attend au téléphone.

Au cours de l'exercice 1990-1991, l'Office a donné 117 000 consultations téléphoniques, comparativement à 109 000 en 1989-1990, ce qui représente une augmentation de 7 %.

Ces consultations se répartissent de la façon suivante : 75 000 consultations dans les régions de Montréal et de Québec et 42 000 dans les autres régions. Si on inclut les 27 000 consultations dirigées vers le Téléphone linguistique, l'augmentation du nombre de questions traitées par rapport à l'exercice précédent est de 32 %.

Au cours de l'exercice 1990-1991, l'Office a offert un accès privilégié à son service d'assistance linguistique à 805 entreprises n'ayant pas terminé leur programme de francisation, dans le but de favoriser l'accélération du processus de certification des entreprises. Un plan de réorientation des activités de consultation vers des clientèles cibles est prévu pour le prochain exercice.

Par ailleurs, mentionnons qu'en 1990-1991, l'Office a donné une assistance linguistique au ministère de la Justice pour la révision des 3 530 articles du nouveau Code civil.

3.3.2.2. Implantation du Téléphone linguistique

L'implantation de ce nouveau produit vise à soulager le service de consultations téléphoniques des questions répétitives de langue générale et à améliorer du même coup l'accessibilité à l'assistance terminologique de l'Office.

Le Téléphone linguistique permet au public de la région de Montréal (phase I du projet) d'obtenir une réponse aux problèmes linguistiques les plus courants

qui se posent dans le cadre de son travail quotidien. Le service est accessible en tout temps; il diffuse des renseignements linguistiques sous forme d'enregistrements, selon des instructions qui sont fournies à l'utilisateur et qui lui permettent de commander ce qui l'intéresse au moyen des touches du téléphone à clavier.

Le contenu du Téléphone linguistique couvre 101 sujets portant sur des difficultés d'ordre grammatical, orthographique, typographique, terminologique courant et phraséologique. Ces sujets sont énumérés dans un index dont près de 50 000 exemplaires ont été distribués auprès de plus de 4 000 entreprises et organismes publics de la région de Montréal.

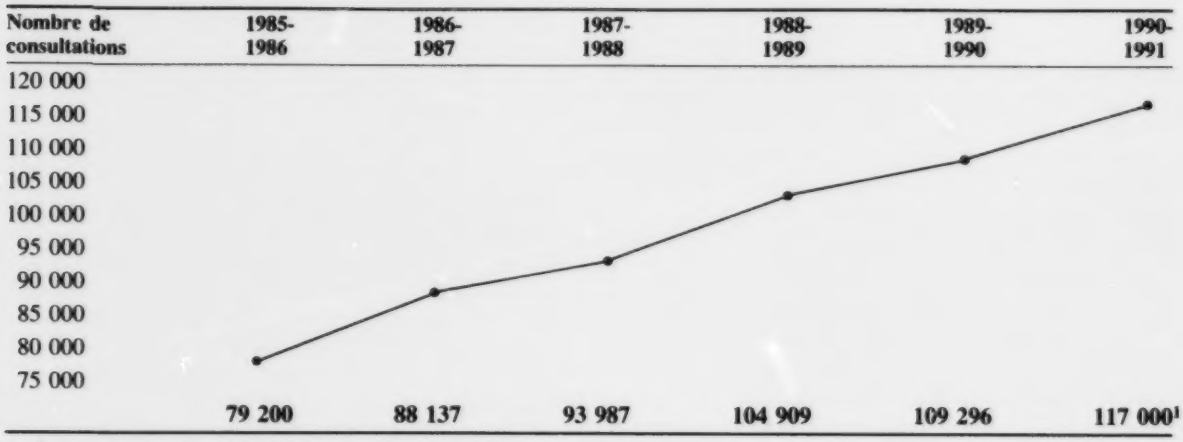
Une version en braille de l'index est également disponible et est distribuée par l'intermédiaire du Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec.

Depuis son entrée en vigueur le 4 février 1991, 27 000 consultations ont été dirigées vers le Téléphone linguistique, soit une moyenne de 675 appels par jour ouvrable.

Nous prévoyons l'implantation de ce service dans la région de Québec au cours du 1er trimestre de 1992.

Tableau V

Évolution des demandes de consultation



1 À ce nombre s'ajoutent 27 000 appels au Téléphone linguistique

3.3.2.3 Implantation de la Banque de terminologie du Québec

La BTQ est utilisée par des clientèles extérieures issues de l'entreprise privée, de cabinets de traduction, de l'administration publique, d'établissements d'enseignement, sous la forme d'un abonnement. Ces abonnés peuvent consulter eux-mêmes la banque à distance par terminal ou par micro-ordinateur afin d'y trouver les réponses à leurs questions terminologiques et ainsi diminuer le nombre de consultations téléphoniques acheminées à l'Office. Ces milliers d'utilisateurs concourent directement à l'avancement et au maintien de la francisation.

Au cours de l'année 1990-1991, le coût d'accès à la BTQ, basé auparavant sur un taux horaire a été établi à une somme annuelle fixe de 200 $. Cette modification a permis de consolider le réseau des abonnés. En effet, au cours de l'exercice 1990-1991, 66 450 abonnés se sont prévalus du nouveau mode d'abonnement et 90 % d'entre eux ont effectivement utilisé la BTQ comparativement à un taux d'utilisation de 66 % en 1989-1990. Ces abonnés ont effectué 6 000 heures d'interrogation, soit une augmentation de 164 % par rapport à 1989-1990. La facturation de ces abonnés a rapporté près de 100 000 $.

Trois projets pilotes d'accès gratuits sont expérimentés : un premier, auprès du ministère de l'Éducation et du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science, dans le but de favoriser la diffusion de terminologies dans les manuels et les examens du ministère; un second, auprès d'une dizaine d'entreprises, dans le but d'accélérer la francisation des entreprises; et le troisième, auprès des entreprises qui bénéficient de subventions en vertu du programme de soutien à la francisation des entreprises.

Des ententes de coopération avec 15 universités du Québec et hors Québec ont aussi cours, visant à promouvoir la production terminologique et l'utilisation de la BTQ en échange d'un accès gratuit à la BTQ. Ces universités ont effectué environ 1 500 heures d'interrogation en 1990-1991 et ont produit 1 500 fiches de terminologie pour des fins d'alimentation de la BTQ.

Pour mieux faire connaître la banque de terminologie, l'Office participe chaque année à diverses manifestations publiques qui regroupent des usagers potentiels. Au cours de 1990-1991, il a participé au congrès de la CSN, au Congrès des traducteurs et interprètes du Canada, au congrès de l'Association des traducteurs et interprètes de l'Ontario, au Colloque sur les industries de la langue, au Salon Le monde des affaires, au Salon international canadien de la mode féminine et à la Semaine du français 1990.

La BTQ est utilisée à l'interne par les terminologues de l'Office à Montréal, à Québec et dans les bureaux régionaux comme source d'information privilégiée afin de répondre aux consultations téléphoniques d'ordre terminologique. Pour réaliser cette activité de soutien à la francisation, ces terminologues ont effectué, au cours de 1990-1991, environ 11 000 heures d'interrogation pour donner quelque 47 000 consultations terminologiques, soit environ 10 % de plus qu'en 1989-1990.

La BTQ est aussi utilisée par les terminologues lors de la préparation des vocabulaires, des lexiques et autres produits terminologiques que diffuse l'OLF.

3.3.2.4 Chroniques linguistiques

Afin d'associer les travailleurs et l'ensemble de la population aux efforts d'amélioration de la qualité de la langue au Québec, l'Office diffuse des chroniques linguistiques dans les journaux, à la radio et à la télévision, grâce à la collaboration des éditeurs et des diffuseurs publics.

Au cours du dernier exercice, 5 566 chroniques ont ainsi été diffusées : 1 232 dans des journaux, 513 dans 17 bulletins d'entreprises, 3 577 dans des stations de radio, 24 dans une station de télévision de l'Outaouais et 220 destinées aux 175 abonnés de Telbec.

De plus, l'Office prépare et diffuse des bulletins linguistiques à l'intention des journalistes des différents médias. Le bulletin *Et les mots pour le dire ...*, qui paraît 10 fois par année, a été expédié à 1 900 communicateurs qui travaillent dans des entreprises de presse différentes.

3.3.2.5 Promotion du français

Les objectifs des projets de promotion du français réalisés dans toutes les régions du Québec sont d'améliorer la qualité du français dans les milieux de travail, d'uniformiser le vocabulaire dans chaque domaine d'activité économique et d'accroître l'autonomie linguistique des travailleurs. Ils visent tous les niveaux de l'entreprise, de même que, dans de nombreux cas, les populations locales ou régionales. Les groupes socio-économiques et socio-culturels des régions sont également invités à participer à ces activités linguistiques.

Au cours de l'exercice 1990-1991, 9 projets ont été réalisés dans 8 régions différentes, 6 dans le domaine de l'imprimerie et un dans les domaines de l'automobile, de la confection et des communications.

Compte tenu de la régionalisation des activités de soutien à la francisation des entreprises, l'assistance linguistique dans les régions va être plus particulièrement dirigée vers ces dernières.

3.3.2.6 Séances de perfectionnement en français

Des séances de perfectionnement en français sont offertes au personnel de secrétariat et au personnel administratif des entreprises et de l'Administration dans toutes les régions du Québec. D'une durée d'une journée, elles visent notamment l'augmentation de l'autonomie linguistique des personnes appelées à utiliser couramment la langue comme outil de travail, par la révision des notions de base en matière de grammaire et d'orthographe et par l'apprentissage de l'utilisation des ouvrages de référence.

Au cours du dernier exercice, l'Office a donné 150 séances de perfectionnement en français à 2 288 personnes représentant 130 entreprises, 318 organismes de l'Administration et 66 corps intermédiaires ou autres.

3.3.2.7 Production et diffusion de périodiques

L'Office publie et diffuse 5 périodiques à l'intention de diverses clientèles intéressées à la francisation, en plus du bulletin *Et les mots pour le dire...*

La francisation en marche est un magazine d'information générale sur la francisation du Québec. Il est distribué aux membres des comités de francisation et à toute personne intéressée par le sujet qui en fait la demande; son tirage est de 22 000 exemplaires et il est publié 4 fois par année.

Terminogramme est publié 4 fois par année à l'intention des langagiers (linguistes, terminologues, traducteurs, etc.) et de toute personne qui s'intéresse à l'évolution des industries de la langue. Il est édité par Les Publications du Québec et vendu par abonnement. Son tirage est de 800 exemplaires.

Bloc-notes est publié 6 fois par année à l'intention du personnel de secrétariat et du personnel administratif des entreprises et de l'Administration. Ce bulletin traite de problèmes que la présentation de textes administratifs soulève le plus fréquemment et des questions les plus souvent posées sous forme de consultations linguistiques. Il constitue, en quelque sorte, un prolongement des séances de perfectionnement en français. Son tirage est de 22 550 exemplaires.

Informatique-Éclair a été publié 4 fois en 1990-1991. Il est actuellement tiré à 1 000 exemplaires, son tirage ayant été doublé en cours d'exercice en raison d'une demande de plus en plus forte. Ce bulletin traite exclusivement d'informatique; il vise à fournir à tous les utilisateurs de matériel informatique dans les entreprises et dans l'Administration, une information à jour sur ce qui est disponible en français sur le marché québécois et sur différents projets de recherche.

Réseau BTQ a été publié 3 fois au cours du dernier exercice. Ce bulletin d'information est destiné aux utilisateurs internes et externes de la Banque de terminologie; son tirage est de 1 000 exemplaires.

3.3.2.8 Production et diffusion de publications

L'Office publie et diffuse les documents linguistiques et terminologiques lorsqu'il s'agit de documents provisoires, et il co-édite les documents commercialisés par les Publications du Québec.

Au cours du dernier exercice, l'Office a publié 3 nouveaux documents dans la série Langues et Sociétés et 3 ouvrages documentaires; 8 vocabulaires ont été publiés par les Publications du Québec et 3 autres documents ont été réimprimés. Pour sa part, l'Office a produit 20 affiches et outils d'implantation terminologique.

L'Office a produit plus de 400 titres depuis sa création, dont plus de 200 sont encore en circulation.

Parmi les 73 titres en vente dans les librairies des Publications du Québec au cours de l'exercice, *Le français au bureau* (3e édition) demeure le plus populaire avec des ventes de 18 948 exemplaires; les autres titres les plus en demande sont *Le français au bureau : cahier d'exercices et corrigé* (3 699 exemplaires vendus); *Le français quotidien du personnel de secrétariat, des gestionnaires et des communicateurs et communicatrices* (2 443 exemplaires vendus); le *Vocabulaire du micro-ordinateur* (1 587 exemplaires vendus); le *Vocabulaire de la téléphonie* (1 273 exemplaires vendus) et le *Lexique général des assurances* (1 095 exemplaires vendus).

Au total, les ventes nettes aux librairies des Publications du Québec ont été les suivantes en 1990-1991 : 45 321 documents produits par l'Office, soit une valeur nette de 299 385 $.

De plus, l'Office répond aux demandes du public en matière de documentation linguistique et terminologique, de même qu'en matière d'information. Ainsi, en 1990-1991, près de 6 000 demandes lui ont été adressées; plus de 3 500 ont pu être satisfaites, les autres ont été acheminées aux librairies des Publications du Québec ou aux services compétents à l'OLF.

• La distribution des documents effectuée par l'Office se répartit ainsi pour l'exercice 1990-1991 :

Documents distribués	1990-1991
	n
— Vocabulaires, lexiques	20 679
— Outils d'implantation terminologique	60 512
— Documents de recherche et énoncés de politique	2 036
— Documents d'information	129 273
— Chartes et autres documents officiels	1 945
— Périodiques	145 000
Total	**359 445**

Quatrième partie
Orientations organisationnelles

Pour assurer la mise en oeuvre des orientations reliées à son mandat et pour obtenir les résultats attendus, l'Office entend poursuivre ses efforts d'amélioration de son fonctionnement et de la qualité de ses produits et de ses services afin d'être plus accessible et plus visible pour tous ses partenaires.

Les priorités à cet égard se résument comme suit : plus de qualité, plus d'efficacité et un plus grand rayonnement.

4.1 Assurer la conformité de ses produits et de ses services aux besoins des clientèles dans le cadre d'une francisation réelle et durable

4.1.1 Projet qualité

Le programme de qualité totale adopté en 1988 s'est poursuivi au cours de l'exercice 1990-1991. Chaque unité a tenté de projeter ses préoccupations de qualité dans ses méthodes de travail, dans le but de mieux servir les clientèles. La politique de reconnaissance de l'excellence élaborée durant cette période est venue appuyer cette orientation.

4.1.2 Évaluation des programmes, des produits et des services

Toujours dans le but d'améliorer la qualité de ses programmes, de ses produits et de ses services, l'Office a conduit un certain nombre de recherches évaluatives sur différents sujets.

Aux études que nous avons déjà présentées s'ajoutent une recherche sur les étapes de production terminologique et une autre sur la diffusion de produits terminologiques. La collecte des données a été achevée en 1990-1991 et l'analyse de celles-ci sera présentée au cours du prochain exercice. Par ailleurs, le rapport sur le bulletin *Et les mots pour le dire ...*, destiné aux journalistes et à ceux qui travaillent dans le milieu des communications, a été déposé, confirmant la pertinence d'une telle publication.

4.2 Assurer à l'interne un climat qui favorise la motivation, l'efficacité et la fierté de tous les membres du personnel

De nombreuses mesures ont été prises pour réaliser cet objectif : établissement de mécanismes de concertation favorisant la collaboration interdirectionnelle; amélioration de la santé et de la sécurité au travail; organisation de séances d'information sur la gestion du stress; amélioration de la qualité de vie au travail par le réaménagement de certains locaux.

4.2.1 Communications internes

Pour maintenir cette motivation et pour bien informer son personnel de l'évolution du dossier linguistique et des perceptions générales à l'égard de son action, l'Office publie une revue de presse quotidienne (138 numéros au cours de l'exercice) et une revue de presse hebdomadaire (43 numéros) consacrée à la presse régionale.

De plus, *Hebdo express*, bulletin hebdomadaire, est régulièrement diffusé à tout le personnel (44 numéros en 1990-1991), alors que *Spécial express* sert à la transmission de l'information urgente (35 numéros); enfin, *L'Office sur la place publique* fournissait mensuellement la liste des activités auxquelles participe l'Office, avant d'être intégré en cours d'exercice à *Hebdo express*.

4.2.2 Implantation de la bureautique

L'efficacité du personnel tient en bonne partie à la qualité de l'équipement dont il dispose pour remplir adéquatement ses tâches. Depuis quelques années, la bureautique fait partie de ces instruments de base.

Au cours du dernier exercice, grâce notamment aux sommes allouées aux projets de développement, l'Office a consenti un effort considérable pour augmenter le nombre de ses équipements bureautiques afin de réduire le rapport du nombre de personnes par appareil dans l'ensemble de ses directions et services.

Ainsi, 29 nouveaux appareils bureautiques ont été installés, dont 6 en remplacement, ce qui a réduit le rapport de 4,2 personnes par appareil au 1er avril 1990, à 3,3 au 31 mars 1991. L'effort se poursuivra au cours du prochain exercice pour atteindre 2,5 personnes par appareil à la fin de l'exercice.

4.2.3 Systèmes informatiques

Il s'agit d'un autre champ d'application de l'informatique qui contribue à l'efficacité du personnel. Au cours du dernier exercice, outre le travail effectué sur le projet de prototype de la banque de terminologie, d'autres travaux ont été effectués pour améliorer le suivi des différents programmes de francisation, notamment une refonte des systèmes existants à la direction de la francisation et l'intégration du dossier de promotion du français dans les entreprises employant de 10 à 49 personnes.

De plus, des travaux d'entretien d'une trentaine d'autres systèmes de gestion des directions et services ont été effectués tout au cours de l'exercice.

4.2.4 Bibliothèques

L'Office gère deux bibliothèques à l'intention de son personnel, des entreprises, des chercheurs spécialisés en terminologie et en traduction et du grand public. Au cours de l'exercice 1990-1991, 14 464 usagers ont pu bénéficier des services qu'elles offrent. De ce nombre, 1 474 usagers venaient de l'extérieur de l'organisme.

Durant la même période, l'Office a fait l'acquisition de 1 133 ouvrages terminologiques et paraterminologiques et s'est abonné ou réabonné à 174 périodiques.

• Les réalisations du Service des bibliothèques se résument de la manière suivante :

Service des bibliothèques	Montréal	Québec	Total
		n	
Prêt de documents	2 797	3 497	**6 294**
Prêt interbibliothèques	3 872	2 158	**6 030**
Référence	1 952	996	**2 948**
Téléréférence	221	93	**314**
Localisation des documents	236	105	**341**
Total	**9 078**	**6 849**	**15 927**

En plus d'assurer la publication de 5 numéros doubles de *Parutions récentes* et de la chronique *Des maux et des mots*, les bibliothécaires ont organisé une exposition thématique quotidienne durant la Semaine du français 1990.

4.2.5 Gestion des ressources humaines

Une gestion efficace des ressources humaines contribue pour beaucoup à la satisfaction du personnel. Six programmes sont administrés par l'Office en cette matière : l'organisation administrative, la dotation en personnel et la gestion de la mobilité, la gestion du cheminement de carrière, le développement des ressources humaines, les relations de travail et l'administration de la rémunération et des conditions de travail. L'Office administre également la politique sur les droits des nonfumeurs.

Durant l'exercice, l'Office a mis en application une politique et un programme d'accès à l'égalité à l'intention des membres des communautés culturelles ainsi qu'une politique de reconnaissance de l'excellence et cinq personnes ont reçu un prix d'excellence dans le cadre de cette dernière politique. De plus, une nouvelle activité a été mise sur pied dans le cadre du programme d'aide aux employés, à savoir l'organisation de conférences-midi sur des thèmes reliés à ce programme. Enfin, l'imputabilité des gestionnaires dans le domaine de la gestion des ressources humaines a été accrue par une plus grande délégation de pouvoirs.

4.2.5.1 Répartition du personnel

Le tableau qui suit illustre la répartition du personnel de l'Office, par direction et par catégorie de personnel.

Tableau VI

Effectifs par direction et par catégorie d'employés au 31 mars 1991

Direction	Hors Cadres	Cadres	Professionnels	Techniciens et assimilés	Employés de bureau et assimilés	Total
Bureau du président						
Postes occupés	1	1	—	1	—	3
Postes vacants	—	—	—	—	1	1
Postes autorisés	1	1	—	1	1	4
Service de la gestion des systèmes informatiques						
Postes occupés	—	1	8	10	5	24
Postes vacants	—	—	—	—	1	1
Postes autorisés	—	1	8	10	6	25
Service des communications						
Postes occupés	—	—	5	7	4	16
Postes vacants	—	1	1	—	—	2
Postes autorisés	—	1	6	7	4	18
Direction de la francisation						
Postes occupés	—	6	63	4	31	104
Postes vacants	—	—	6	—	—	6
Postes autorisés	—	6	69	4	31	110
Direction des services linguistiques						
Postes occupés	—	5	64	13	10	92
Postes vacants	—	—	—	1	1	2
Postes autorisés	—	5	64	14	11	94
Direction de la recherche et du secrétariat						
Postes occupés	—	2	10	5	6	23
Postes vacants	—	—	—	—	—	—
Postes autorisés	—	2	10	5	6	23
Direction des ressources humaines						
Postes occupés	—	1	2	5	3	11
Postes vacants	—	—	—	—	—	—
Postes autorisés	—	1	2	5	3	11
Direction de l'administration						
Postes occupés	—	1	4	5	7	17
Postes vacants	—	—	—	—	1	1
Postes autorisés	—	1	4	5	8	18
Total						
Postes occupés	**1**	**17**	**156**	**50**	**66**	**290**
Postes vacants	**—**	**1**	**7**	**1**	**4**	**13**
Postes autorisés	**1**	**18**	**163**	**51**	**70**	**303**

4.2.6 Administration

La Direction de l'administration assure la répartition équitable des ressources matérielles et financières mises à la disposition de l'Office et conseille le personnel d'encadrement en matière de gestion et de planification administrative.

Le personnel de cette direction planifie, organise, contrôle et coordonne toutes les activités liées à la gestion financière de l'Office dans le respect des normes édictées par le gouvernement.

Au cours du dernier exercice, le personnel de la Direction de l'administration a assumé, en plus, la gestion des budgets supplémentaires accordés à l'Office dans le cadre des projets de développement et du programme de subventions à la promotion du français.

La direction gère également les ressources matérielles en veillant à l'aménagement et à l'équipement des bureaux.

En outre, la gestion documentaire de l'Office, plus de 25 000 dossiers, est effectuée par cette direction.

4.2.6.1 Budget de l'exercice

Le tableau qui suit fait état du budget et des dépenses pour l'exercice 1990-1991.

Tableau VII

État du budget et des dépenses de l'exercice 1990-1991

	Budget		
	Original	Modifié	Dépenses
Catégories		$	
Fonctionnement	**18 039 700**	**18 404 651**	**18 107 889**
Traitements	11 721 200	11 622 984	11 487 684
Autres rémunérations	950 300	1 203 467	1 194 688
Communications	1 180 500	1 284 673	1 261 887
Services	1 057 700	986 566	973 826
Entretien	129 000	153 168	153 167
Loyers	2 687 100	2 689 498	2 576 161
Fournitures	222 500	345 829	342 105
Équipement	62 000	108 626	108 532
Autres dépenses	23 400	3 840	3 839
Prêts et avances	6 000	6 000	6 000
Capital	**295 000**	**295 000**	**294 862**
Matériel et équipement	295 000	295 000	294 862
Transfert	**430 000**	**830 000**	**829 996**
Programme de subventions à la recherche	170 000	170 000	170 000
Autres subventions	10 000	410 000	409 996
Subventions aux centrales syndicales	250 000	250 000	250 000
Total	**18 764 700**	**19 529 651**	**19 232 747**

4.3 Assurer à l'Office le rayonnement institutionnel nécessaire à la réalisation du mandat qui lui est confié par la Charte de la langue française

4.3.1 Expositions

L'Office profite de l'organisation de salons, d'expositions ou de colloques pour s'assurer le rayonnement institutionnel nécessaire à la réalisation du mandat qui lui est confié par la Charte de la langue française, pour promouvoir ses services et pour diffuser ses différents produits linguistiques et terminologiques auprès de clientèles spécifiques et dans le grand public.

Au cours de l'exercice 1990-1991, il a ainsi participé aux manifestations suivantes :

- Semaine du français 1990 à Montréal et à Québec;
- Congrès du Conseil des traducteurs et interprètes du Canada;
- Congrès de l'Association québécoise des professeurs de français;
- Salon Le monde des affaires : Carrefour de la francisation;
- Salon Info-Services Plus à Thetford-Mines;
- Salon du livre de Montréal;
- Salon du livre de l'Estrie;
- Salon du livre de Trois-Rivières;
- Salon du livre de Rimouski;
- Salon du livre du Saguenay — Lac-Saint-Jean;
- Salon du livre de l'Outaouais;
- Salon du livre de l'Abitibi-Témiscamingue;
- Salon du livre de Sept-Îles;
- Stand d'animation au siège social de la Commission des écoles catholiques de Montréal (CECM);
- Stand d'animation au Carrefour de l'Estrie;
- Stand d'animation au centre commercial Les galeries Jonquière;
- Stand d'animation à l'Expo 90 de Sainte-Anne-des-Monts;
- Salon international canadien de la mode féminine;
- Congrès de l'Association des recycleurs de pièces d'autos et de camions;
- Rencontre nationale de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec sur la francisation.

4.3.2 Relations de presse

En plus de répondre de façon ponctuelle aux questions des journalistes, l'Office a profité de l'organisation du colloque régional à Hull pour tenir une rencontre avec les médias, afin de présenter à la presse le bilan de la francisation dans cette région.

Au cours de l'exercice, l'attention des journalistes s'est surtout portée sur les questions suivantes qui ont donné lieu à des conférences de presse : la Semaine du français en 1990 et 1991, les mécanismes de reconnaissance des organismes en vertu de l'article 113 *f* de la Charte à la suite du jugement sur la ville de Rosemère (24 août 1990), le Colloque international sur les industries de la langue, le lancement du Téléphone linguistique et l'annonce par le ministre des projets retenus dans le cadre du Programme de soutien financier à la promotion du français dans les entreprises.

Une rencontre de presse a été organisée avec un représentant du Conseil supérieur de la langue française (France) sur les rectifications de l'orthographe. De plus, 44 communiqués ont été diffusés, dont plus d'une vingtaine pour annoncer des remises de certificats de francisation aux entreprises.

4.3.3 Publicité

Même si l'Office ne dispose pas de budgets publicitaires imposants, il publie, chaque année, un certain nombre de messages publicitaires à l'intention de publics cibles ou à l'intention du grand public.

Par exemple, au cours du dernier exercice, une annonce publicitaire est parue dans le dépliant officiel des fêtes de la Saint-Jean afin de susciter la fierté des Québécois pour une utilisation de plus en plus répandue et de meilleure qualité de la langue française dans tous les champs d'activité. Des messages à l'intention des gens d'affaires et du milieu scientifique ont été publiés dans la revue mensuelle l'*Informateur économique* et dans la revue internationale *Médecine-Sciences*, et un message plus spécifique a été publié dans le cahier spécial du *Devoir* portant sur l'informatique en français, afin de promouvoir l'utilisation du français dans ce domaine et d'inciter les utilisateurs à exiger des produits en langue française. Une annonce a été placée dans le répertoire des salons, expositions, colloques et congrès qui doivent se tenir au cours de l'année au Québec, afin de rappeller aux organisateurs et aux participants qu'en vertu de la Charte de la langue française, le français doit généralement être la langue de ces manifestations.

En outre, des annonces publicitaires ont été placées à l'intention des langagiers dans *Circuit* (revue de la Société des traducteurs du Québec), dans le guide de l'Association internationale de linguistique appliquée (AILA) et dans le programme du congrès 1990 de l'Association des sciences et des techniques de la documentation (ASTED). Enfin, une annonce est parue dans le *Courrier de Frontenac*, pour promouvoir nos activités, à l'occasion du Salon Info-services-plus de Thetford-Mines.

À ces placements-médias s'ajoutent les annonces pour le recrutement du personnel dans divers journaux du Québec.

4.3.4 Participation à des congrès, colloques et manifestations diverses

De nombreux employés représentent chaque année l'Office à des congrès, colloques, séminaires, etc., soit à titre de conférenciers, soit à titre de participants. L'Office collabore également à l'organisation d'un certain nombre de ces activités.

Au cours du dernier exercice, il a plus particulièrement organisé, conjointement avec la Société des traducteurs du Québec, le Colloque international des industries de la langue : Perspectives des années 1990; des membres du personnel de l'Office ont participé à l'organisation du colloque, d'autres ont animé des ateliers ou ont simplement assisté au colloque où le président de l'Office était l'un des conférenciers principaux.

Par ailleurs, l'Office a participé à la réalisation de la Semaine du français 1990, conjointement avec le Conseil pédagogique interdisciplinaire du Québec, et a collaboré à la mise sur pied du Carrefour de la francisation dans le cadre du sixième Salon Le monde des affaires.

Des représentants de l'Office ont aussi pris la parole à plusieurs occasions sur la question des rectifications de l'orthographe, notamment devant les membres de l'Association québécoise des professeurs de français et à des tables rondes organisées par les universités de Moncton, d'Ottawa et de Carleton.

4.3.5 Renseignements et accueil

De nombreux visiteurs viennent à l'Office, écrivent ou téléphonent pour s'informer des exigences de la Charte ou des produits et des services que l'Office peut leur fournir. Au cours de l'exercice, l'Office a répondu à plus de 4 137 demandes de renseignements de la part du public, 2 443 au bureau de l'Office à Montréal et 1 694 dans les bureaux régionaux.

Pour mieux renseigner le public, l'Office a produit, au cours de l'exercice, une vingtaine de dépliants d'information qu'il remet sur demande ou lors d'activités publiques.

4.3.6 Lancements

Pour faire connaître ses publications, l'Office organise des lancements à l'intention des clientèles visées par ses productions.

Au cours du dernier exercice, l'Office a lancé une dizaine d'ouvrages à l'occasion de deux manifestations publiques majeures. Ainsi, il a organisé, dans le cadre de la Semaine du français 1990, le lancement du *Guide linguistique à l'intention des imprimeurs*, du *Vocabulaire technique des assurances sur la vie*, du *Vocabulaire des ustensiles de cuisson*, du carnet *Pour une convention collective en français*, et de l'*Inventaire des travaux en cours et des projets de terminologie (1989)*. Par ailleurs, les publications suivantes ont été lancées au Carrefour de la francisation lors du Salon Le monde des affaires : *Le français au bureau : cahier d'exercices et corrigé*, *Le français au quotidien du personnel de secrétariat, des gestionnaires, des communicateurs et communicatrices*, le *Lexique général des assurances*, le *Répertoire des avis linguistiques et terminologiques de l'OLF*, et enfin une étude portant sur l'*Acquisition du français chez les adultes à Montréal*.

4.3.7 Activités internationales

4.3.7.1 Coopération bilatérale et multilatérale

En matière de rayonnement sur le plan international, le dossier de la coopération bilatérale et multilatérale est certainement le plus important. L'action de l'Office dans ce dossier vise à développer des liens avec les principaux intervenants internationaux pour soutenir la francisation, assurer son rayonnement et développer son expertise en matière de terminologie et de stratégies de francisation.

L'Office participe, dans le cadre de cette coopération, aux travaux de divers organismes internationaux et gère les principales ententes de coopération (missions et stages).

Au cours de l'exercice, 12 personnes ont effectué 13 missions en France, en Belgique, en Suisse et aux États-Unis.

En France, sept représentants de l'Office ont assuré le suivi de différents aspects du programme « Développement linguistique » agréé par la Commission permanente de coopération franco-québécoise. Cinq missions ont été effectuées en Belgique, dont quatre dans le cadre du programme agréé par la Commission permanente de coopération entre la Communauté française de Belgique et le Québec. Trois de ces missions ont été réalisées dans le prolongement de missions en France. Trois personnes de l'Office ont participé à la cinquième réunion du comité d'orientation du Réseau international de néologie et de terminologie en Suisse. Une visite du directeur des

services linguistiques auprès de représentants de l'Agence de coopération culturelle et technique, chargée d'assurer le suivi des sommets francophones, a permis de réaffirmer le soutien de l'Agence à certains projets de l'Office, notamment au Colloque sur les industries de la langue tenu en novembre 1990, à l'élaboration des deux inventaires des travaux de terminologie réalisés par l'Office, ainsi qu'aux activités du Réseau international de néologie et de terminologie.

Aux États-Unis, le président en poste à l'Office au début de l'exercice a participé à un colloque à New York portant sur les différences linguistiques et culturelles et, à Washington, au congrès annuel de l'« American Sociological Association ». Le président en exercice a, quant à lui, signé à New York une entente de coopération terminologique entre l'Office et la Division de la traduction de l'Organisation des Nations-Unies.

Sept représentants de l'Office ont participé à Toronto, Ottawa, Moncton et Frédéricton à des rencontres sur la Banque de terminologie du Québec et sur la réforme de l'orthographe et à des séances de formation d'étudiantes et d'étudiants en traduction.

De plus, l'Office a accueilli 18 personnes dans le cadre de la coopération bilatérale, dont 15 venaient de France et 3 de la Communauté française de Belgique.

4.3.7.2 Réseau international de néologie et de terminologie (RINT)

Le Rint, dont l'Office assume le secrétariat général, est un regroupement international qui s'étend à 17 pays ou états francophones. Sa création a été entérinée, en 1986, par les chefs d'État et de gouvernement des pays ayant en commun l'usage du français. Le Rint a pour objectif majeur le développement du français, principalement dans les langues de spécialités en stimulant et en organisant la création terminologique en français et en diffusant les travaux réalisés en cette matière. Le Rint vise aussi à favoriser le développement des langues nationales dans la francophonie du sud, parallèlement au français.

La contribution de l'Office aux travaux du Rint a été la suivante au cours de l'exercice 1990-1991 : tenue de deux réunions du comité d'orientation, dont l'une a réuni quelque trente-cinq participants à Montréal en novembre 1990, élaboration et publication d'une bibliographie de la néologie, élaboration de deux inventaires des travaux de terminologie en langue française, contribution à l'élaboration d'un numéro thématique de la revue *Terminologies nouvelles*, accueil à l'Office de deux stagiaires haïtiens dans le cadre d'un stage de terminologie ainsi que d'un stagiaire envoyé par l'Agence de coopération culturelle et technique, tenue d'un stage d'expérimentation de TERMINO, système de dépouillement terminologique assisté par ordinateur, réunissant des représentants de cinq modules du réseau, et élaboration de 4 vocabulaires dont 2 sont en voie de publication.

4.3.7.3 Observatoire québécois des industries de la langue

L'Observatoire québécois des industries de la langue a été créé en 1989, à la suite d'une résolution des chefs d'État et de gouvernement des pays ayant en commun l'usage du français, résolution adoptée lors du sommet de Québec.

La création d'observatoires nationaux (Canada, Communauté française de Belgique, France, Québec) résulte de l'essor florissant que connaît depuis quelques années le développement des techniques et des produits associés aux industries de la langue et de la concertation néanmoins nécessaire pour en assurer le développement harmonieux.

L'Observatoire québécois a pour mandat d'établir un bilan des industries de la langue en dressant une liste des personnes, des organismes, des projets, des produits et des programmes associés à ce domaine et de diffuser l'information recueillie, de conduire une réflexion stratégique en élaborant diverses analyses de l'offre et de la demande, de favoriser un développement cohérent des industries de la langue et de faire des recommandations aux organismes visés.

L'Office assure le secrétariat, gère la constitution d'une banque de données concernant les chercheurs, les projets de recherche et les produits et l'alimentation de celle-ci à partir des résultats d'une première enquête conduite par le Conseil de la langue française.

L'Observatoire regroupe dix-huit membres issus en nombre égal des secteurs gouvernemental, paragouvernemental et industriel. Au cours de l'exercice 1990-1991, l'Observatoire a participé activement à l'organisation du Colloque international sur les industries de la langue, notamment à la tenue du Forum des industriels. Son Comité permanent des relations internationales a mené les travaux préalables à la définition de la position québécoise en matière d'industries de la langue, en prévision du prochain sommet des chefs d'État et de gouvernement de pays ayant en commun l'usage du français, et a lancé au nom de l'ACCT un appel de projets de recherches dans le domaine des industries de la langue, auprès du milieu industriel et du milieu de la recherche québécois.

4.3.7.4 Colloque international sur les industries de la langue

Du 21 au 24 novembre 1990, l'Office de la langue française et la Société des traducteurs du Québec ont organisé ce colloque afin de sensibiliser les différents intervenants à la nécessaire industrialisation du

français, de dégager les perspectives de développement en cette matière, de préparer un panorama des produits de pointe, de mailler les langagiers, la communauté scientifique, les industriels et les organismes intéressés, d'énoncer, pour le français, les premiers éléments d'une stratégie de développement et de diffusion de produits linguistiques et de produits apparentés ou dérivés et de renforcer la coopération internationale.

Cette manifestation a été rendue possible grâce à la collaboration de plusieurs partenaires et, plus précisément, de l'Agence de coopération culturelle et technique, du Secrétariat d'État du Canada, du ministère des Communications du Québec et des observatoires français, wallon, canadien et québécois des industries de la langue. Une trentaine d'entreprises et d'organismes ont aussi soutenu l'organisation du colloque par des commandites diverses et des subventions.

Plus de 550 participants et 85 conférenciers sont venus de 17 pays et 100 autres personnes ont représenté leur entreprise à la Vitrine technologique ou aux stands prévus pour la documentation. À la Vitrine technologique organisée, avec le concours du ministère des Communications du Québec, 25 exposants ont présenté 36 produits.

Des manifestations spéciales ont été tenues avant, pendant et après le colloque, dans le domaine du développement linguistique et des industries de la langue : le Forum des industriels et le lancement de l'ouvrage intitulé *Les industries de la langue : un domaine à la recherche de lui-même*, du Conseil de la langue française, etc.

Le colloque a eu beaucoup de retentissement dans la presse et on peut considérer que les objectifs ont été pleinement atteints. L'Office pourrait jouer un rôle de leader en matière d'industries de la langue et pourrait développer une formule de partenariat efficace avec les entreprises, les universités et d'autres ministères.

Cinquième partie
Orientations et planification stratégique 1991-1996

5.1 Orientations 1991-1996

Le rappel de la mission et du double mandat de l'OLF, l'arrivée d'un nouveau président, de même que l'évocation des principaux défis qui se présentent pour les années à venir ouvrent naturellement la voie à des orientations générales qui devraient guider le travail du personnel de l'Office pour les cinq prochaines années.

5.1.1 Accélérer la francisation dans les entreprises appartenant à des secteurs prioritaires de développement économique

Il faudra d'une part réduire si possible le délai entre la date d'inscription d'une entreprise auprès de l'Office et la date à laquelle le certificat de francisation est octroyé, dans le respect intégral des exigences de la Charte. D'autre part, il faudra augmenter les ressources dans les secteurs prioritaires, compte tenu de l'effet d'entraînement sur les autres secteurs de l'économie.

5.1.2 Investir davantage dans le programme de permanence de la francisation

Il faudra poursuivre ou reprendre, selon le cas, les contacts avec l'ensemble des entreprises déjà certifiées, pour s'assurer que le français demeure la langue normale et habituelle du travail, selon les dispositions prévues par la Charte.

5.1.3 Développer le programme d'intervention auprès des entreprises employant de 10 à 49 personnes

Les entreprises employant de 10 à 49 personnes sont tenues de respecter les exigences de la Charte de la langue française, même si la loi ne prévoit pas pour elles un certificat de francisation. Il est capital pour l'avenir du français dans les milieux de travail que les petites entreprises, en particulier celles qui emploient au moins 10 personnes, participent de façon active à la généralisation de l'utilisation du français. En conséquence, l'Office entend intensifier le programme qu'il a entrepris depuis deux ans auprès de ces entreprises, de façon à mieux connaître leur situation linguistique et à les aider à faire du français la langue normale et habituelle du travail, du commerce et des affaires.

5.1.4 Joindre directement les anglophones et les allophones

Comme il s'agit de deux types d'usagers pour lesquels se posent des difficultés particulières de francisation, l'Office devra développer des programmes spécifiques à leur intention.

D'abord les anglophones. Il faudra pouvoir joindre les milieux de travail anglophones et les chefs de la communauté pour mieux faire saisir les enjeux du français comme langue du travail. Il faudra aussi associer les anglophones à la réalisation des objectifs de la Charte, dans le respect notamment des dispositions du préambule de cette Charte.

Quant aux immigrants, l'Office doit chercher en premier lieu à mieux comprendre les obstacles qui s'opposent à une plus grande utilisation du français par ces personnes dans les situations de vie courante et dans le milieu de travail. Puis, il faudra chercher à favoriser une meilleure intégration. Les interventions devront porter autant sur la communauté d'accueil, pour convaincre les francophones de faire une véritable place aux nouveaux arrivants, que sur les personnes nouvellement arrivées, pour leur faire accepter de s'intégrer à une communauté minoritaire en Amérique du Nord. Même si ce défi concerne dans l'immédiat surtout la grande région montréalaise, d'autres régions seront éventuellement touchées à moyen terme, si le gouvernement donne suite au projet de créer d'autres pôles géographiques pour l'immigration.

5.1.5 Collaborer avec les établissements de formation des jeunes et des adultes

Il ne servira à rien de déployer des efforts pour franciser les milieux de travail si les établissements de formation des jeunes et des adultes, qu'ils soient publics ou privés, n'assurent pas une formation adéquate en français, à l'aide d'outils pédagogiques confectionnés ou traduits en français.

En outre, il arrive de plus en plus au Québec des personnes immigrantes formées dans une langue autre que le français, et la Charte leur impose de connaître les rudiments de notre langue avant qu'elles soient autorisées à exercer leur profession.

Il est essentiel que l'Office intervienne auprès des établissements publics et privés qui offrent la formation, surtout professionnelle, aux jeunes et aux adultes du Québec, pour les sensibiliser à la nécessité d'utiliser des outils de formation francisés ou élaborés en français. Quant aux personnes qui ont reçu cette formation à l'étranger, elles devront faire l'objet d'une attention particulière, pour qu'elles puissent travailler et desservir la population en français.

5.1.6 Centrer la production linguistique et terminologique sur les secteurs prioritaires

Compte tenu de l'apport essentiel de la terminologie pour la généralisation du français comme langue normale et habituelle du travail, du commerce et des affaires, et puisque d'autres organismes publics et privés s'emploient également au développement des terminologies, l'Office devra concentrer ses énergies sur l'élaboration et la mise à jour de terminologies de troncs communs et sur les terminologies de domaines de pointe dans les secteurs prioritaires de développement économique, de façon à y favoriser l'accélération de la francisation et l'implantation de nouvelles technologies en français. L'Office devra intervenir dans le domaine de la langue générale, là où se manifestent les besoins les plus importants.

5.1.7 Développer l'autonomie des usagers de l'assistance linguistique et terminologique

Quant à la diffusion linguistique et terminologique, elle devra s'orienter dans le sens du développement d'une plus grande autonomie chez les usagers, de façon à libérer des ressources pour répondre aux besoins des personnes qui requièrent une assistance personnelle directe.

5.1.8 Franciser l'informatique

La francisation de l'informatique, celle des grands systèmes comme celle de la micro-informatique, nécessite des interventions qui débordent le cadre actuel de la francisation des entreprises et des organismes prévu par la Charte de la langue française. Compte tenu de l'importance grandissante de l'informatique et de son impact sur la langue de travail, l'Office devra revoir ses programmes et signifier plus nettement sa volonté de franciser ce secteur.

5.2 Moyens stratégiques pour réaliser ces orientations

Pour réaliser sa mission, affronter les défis actuels et avancer dans la voie de ses orientations, l'Office doit se doter d'instruments spécifiques et adopter des méthodes qui constituent autant d'éléments stratégiques.

5.2.1 Adaptation des programmes selon les secteurs d'activité économique

Il s'agit de choisir des instruments de francisation en fonction de caractéristiques propres à chaque secteur. Cette adaptation se réalise dans une première étape par le choix des secteurs prioritaires à privilégier.

La deuxième étape, soit l'analyse des besoins, s'effectue à l'aide de plusieurs mesures du degré d'impact de l'anglais dans les entreprises du secteur d'activité : l'importance des importations et des exportations par rapport au volume des ventes, la présence au Québec et hors Québec des clients et des fournisseurs, le degré d'implantation de l'informatique dans les diverses fonctions de l'entreprise. En plus de ces facteurs économiques et techniques, d'autres éléments doivent être pris en considération, tels que le degré d'utilisation de la langue au travail, la langue des communications orales et écrites, l'existence d'une terminologie française.

Enfin, la troisième étape consiste dans le regroupement des intervenants par secteur industriel, ce qui permet d'intéresser au processus de francisation non seulement les syndicats et les associations patronales et professionnelles visés mais aussi les établissements de formation.

5.2.2 Revitalisation des comités de francisation

L'article 150 de la Charte précise le rôle des comités de francisation avant la certification et après l'obtention du certificat. Malheureusement, ces comités ne démontrent pas tous la même vitalité, surtout après l'obtention du certificat de francisation.

Malgré tout, plusieurs expériences très positives et les recherches effectuées sur le sujet démontrent que le comité de francisation demeure encore le meilleur moyen disponible pour conserver au français le statut que les programmes de francisation ont pour objet d'assurer. Il faut donc continuer de l'utiliser comme fer de lance et s'employer à lui insuffler une vitalité nouvelle.

5.2.3 Partenariat

Autant pour la production, la diffusion et l'implantation terminologiques et linguistiques que pour l'élaboration de produits et services informatiques en français, il est essentiel que l'Office collabore activement avec les partenaires publics et privés intéressés à ces domaines. Il doit en être de même pour la francisation des entreprises et des organismes de l'Administration, alors que des relations plus soutenues et mieux coordonnées avec les associations patronales, les centrales syndicales, le milieu de

l'enseignement et les associations professionnelles doivent permettre de vaincre certaines résistances et surtout de trouver des moyens plus appropriés pour réaliser les objectifs de la Charte. Le partenariat doit viser les organismes nationaux et régionaux.

Cette façon de faire, bien loin d'éloigner l'Office de la mission que lui assigne la loi, lui permet au contraire de décupler ses efforts en s'associant à des organismes qui poursuivent au moins partiellement les mêmes objectifs.

5.2.4 Approche thématique de certaines réalités du milieu du travail

L'approche par entreprise ou par secteur d'activité n'est pas toujours appropriée pour résoudre certaines difficultés, comme c'est le cas pour l'informatique. Le développement phénoménal des technologies de l'information, tout particulièrement de l'informatique, exige plutôt une stratégie thématique dont les effets pourraient se faire sentir dans toutes les entreprises qui utilisent les mêmes technologies. Il faudra donc revoir les stratégies d'intervention, chercher à améliorer l'offre de produits en français ou francisés, par des alliances avec les autres pays de la francophonie et par l'assistance aux fabricants de matériel et de logiciels pour la création de produits en français.

La conjoncture semble d'autant plus favorable qu'on observe actuellement une tendance au développement de produits multilingues (dont le français) à la fois en Europe et en Amérique du Nord.

5.2.5 Stratégie de mise en marché

L'Office ne peut plus se contenter de la production d'outils linguistiques et terminologiques de qualité, tout en espérant qu'ils soient utilisés de façon à modifier automatiquement les comportements langagiers.

Il faudra procéder à une identification beaucoup plus précise des usagers à desservir par un produit particulier, intensifier le contact direct entre les utilisateurs et les unités qui travaillent à la production et à la diffusion linguistiques et terminologiques, et faciliter par la suite la diffusion de l'information sur ces produits par des moyens adéquats.

Par ailleurs, le personnel de l'Office n'est pas en mesure d'aller implanter la terminologie française dans toutes les entreprises du Québec. Cette responsabilité incombe d'abord aux dirigeants d'entreprises et aux comités de francisation. Par contre, il revient à l'Office de mettre à la disposition des entreprises les outils d'implantation nécessaires à l'affermissement du français au travail. Cette mise à la disposition des entreprises d'outils d'implantation doit se faire dans une perspective de développement organisationnel, si l'on veut assurer les plus grandes chances de succès.

5.2.6 Convergence des interventions

L'implantation des stratégies proposées ne sera réussie que si elle s'inscrit dans un système de convergence des programmes et des activités en vue de maximiser leur impact.

C'est au président, assisté du comité de direction, qu'il appartient d'assurer cette convergence des interventions, de façon à réaliser les orientations décidées par les membres de l'Office. L'assemblée des gestionnaires sera régulièrement consultée dans le cadre de la planification annuelle.

5.2.7 Rayonnement de l'Office

Pour obtenir la collaboration des partenaires et celle du grand public, l'Office doit informer périodiquement la population des progrès accomplis dans la généralisation de l'utilisation du français comme langue du travail et des services, évoquer les difficultés rencontrées et rendre publiques les réalisations exceptionnelles. Pour que le personnel participe activement à cette information du public, l'Office doit se doter de mécanismes adéquats de communication interne permettant aux différentes unités administratives de suivre le déroulement des principales activités, en fonction de la mission assignée à chacune.

Office de la langue française

Imprimé sur papier contenant 30% de fibres recyclées dont 10% désencrées

ISBN 2-551-14844-8

9 782551 148448 90000

Imprimé au Québec (Canada)

6118 2.00 $